

**ANÁLISIS DE COMPETENCIA PARA LA EMPRESA REGIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES VALLE DEL CAUCA S.A -E.S.P.**

**LUIS GERMAN SEPÚLVEDA BURBANO**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
MERCADERO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
SANTIAGO DE CALI**

**2005**

**ANÁLISIS DE COMPETENCIA PARA LA EMPRESA REGIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES VALLE DEL CAUCA S.A -E.S.P.**

**LUIS GERMAN SEPÚLVEDA BURBANO**

**Pasantía para optar al título de  
Profesional en Mercadeo y Negocios Internacionales**

**Director  
HENRY ROJAS  
Economista**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
MERCADERO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
SANTIAGO DE CALI**

**2005**

### **Nota de aceptación**

Aprobado por el comité de grado en cumplimiento con los requisitos exigidos por la **Universidad Autónoma de Occidente**, para optar al título de Profesional en Mercadeo y Negocios Internacionales.

FERNANDO MOSQUERA

**Jurado**

JORGE PAVA

**Jurado**

Santiago de Cali, Octubre 21 de 2005

A Dios por guiarme por el camino correcto, por iluminar todos los momentos de mi vida.

A mis padres por su apoyo incondicional en el cumplimiento de mis metas, gracias por mediar en mi vida, que ninguna circunstancia permita romper la unidad de ustedes y yo, pues son la base de mi futuro para bien mío, a mis hermanos porque siempre han confiado en mí en la realización de metas satisfactorias.

A Lorena y a mis amigos por haberme ayudado a cumplir este gran logro.

**Luís Germán**

## **AGRADECIMIENTOS**

El autor expresa sus agradecimientos a:

Carlos García, Analista Valor Agregado Internet de la Empresa Regional de Telecomunicaciones S.A-E.S.P., por su colaboración y valiosas instrucciones en el desarrollo del presente trabajo.

Ricardo Moncayo, Coordinador Tesorería de la Empresa Regional de Telecomunicaciones S.A-E.S.P., por su colaboración y ayuda incondicional.

Henry Rojas, Director del Trabajo de Grado, por su asesoría y colaboración en el desarrollo de este trabajo.

A todas las personas que apoyaron y colaboraron en la realización de este trabajo.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA, (ANTECEDENTES – CREACION)	2
2. SITUACIÓN – PROBLEMA	4
3. MARCO CONCEPTUAL	5
4. OBJETIVOS	9
4.1 OBJETIVO GENERAL	9
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
5. JUSTIFICACIÓN	10
6. ALCANCE	11
7. METODOLOGÍA	12
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	14
9. ANÁLISIS DE COMPETENCIA	15
9.1 PROVEEDORES DE ACCESO A INTERNET INVESTIGADOS	15
9.2 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES SOBRE EL PROVEEDOR	16
9.2.1 Tiempo de experiencia	16
9.2.2 Área de cobertura	16
9.2.3 Tiempo de soporte	17
9.2.4 Impresión de facturas	17
9.2.5 Sistema de facturación	18
9.2.6 Servicios ofrecidos	18
9.3 COMPARACIÓN Y ANALISIS SOBRE EL SERVICIO DE INTERNET CONMUTADO DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA ERT	18

9.3.1	Proveedor EPM NET	18
9.3.2	Proveedor COLOMSAT	21
9.3.3	Proveedor UNIWEB	22
9.3.4	Proveedor TELECOM	25
9.3.5	Proveedor COLDECON ANDINET	26
9.3.6	Proveedor EMCALI	28
9.3.7	Proveedor ETB	30
9.3.8	Proveedor CALIPSO	31
9.3.9	Proveedor SPEED	33
9.3.10	Proveedor TELESAT	34
9.3.11	Proveedor TUTOPIA	35
9.3.12	Análisis general sobre servicio conmutado	37
9.4	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES SOBRE EL SERVICIO DE BANDA ANCHA DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES	38
9.4.1	Proveedor IFX NETWORKS ( SERVICIO DEDICADO)	38
9.4.2	Proveedor TELECOM (SERVICIO ADSL)	38
9.4.3	Proveedor ETB (SERVICIO ADSL)	40
9.4.4	Proveedor TELESAT (SERVICIO DEDICADO, REDSI)	40
9.4.5	Proveedor EMCALI (SERVICIO REDSI)	40
9.4.6	Proveedor UNIWEB (SERVICIO DEDICADO, REDSI, CABLE MODEM)	41
9.4.7	Proveedor CODINET (SERVICIO CABLE MODEM)	41
9.4.8	Análisis general sobre servicio banda ancha	42
9.5	COMPARACION Y ANALISIS SOBRE EL SERVICIO DE HOSTING DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA E.R.T.	42
9.5.1	COLDECON-ANDINET	42
9.5.2	EMCALI	42
9.5.3	EPM NET	42

9.5.4	UNIWEB	43
9.5.5	COLOMSAT	43
9.5.6	CALIPSO	43
9.5.7	IFX-NETWORKS	43
9.5.8	CALI HOSTING	43
9.5.9	GRAFFINET	43
9.6	PRINCIPALES PROVEEDORES DE DISEÑO WEB	43
9.6.1	ANÁLISIS GENERAL SOBRE EL SERVICIO DISEÑO WEB	44
9.7	COMPARACIÓN Y ANÁLISIS SOBRE EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET PREPAGO DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA E.R.T.	45
9.8	COMPARACIÓN Y ANÁLISIS SOBRE EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR DEMANDA DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA E.R.T.	45
10.	PARTICIPACIÓN DE MERCADO ISP A NIVEL NACIONAL	47
11.	SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO DEL SERVICIO DE INTERNET EN COLOMBIA	49
11.1	EVOLUCIÓN DE USUARIOS DE INTERNET 2003-2004	50
11.2	DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA	51
11.3	EVOLUCIÓN ESTIMADA DE USUARIOS DE INTERNET	52
11.4	ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE SERVICIOS DE BANDA ANCHA EN COLOMBIA	52
11.4.1	Sector Residencial	53
11.5	SECTOR CORPORATIVO	54
11.5.1	PYMES	54
11.6	GRANDES EMPRESAS	56
12.	COLOMBIA, UNO DE LOS PAÍSES DEL MUNDO CON MÁS ALTA BRECHA DIGITAL	57
12.1	BAJA PENETRACIÓN DE INTERNET, COMPARADA CON OTROS PAÍSES	58



13	EVALUACIÓN MATRIZ D.O.F.A.	59
14	MATRIZ COMPARACIÓN SERVICIOS DE INTERNET	63
15	CONCLUSIONES	80
16	RECOMENDACIONES	81
	BIBLIOGRAFÍA	82

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Características principales sobre proveedores de acceso a Internet	51
Tabla 2. Características, planes de acceso a Internet Conmutado de los proveedores EPM NET, COLOMSAT y UNIWEB	52
Tabla 3. Características, planes de acceso a Internet Conmutado de los proveedores TELECOM. y COLDECON-ANDINET	53
Tabla 4. Características, planes de acceso a Internet Conmutado de los proveedores EMCALI, CALIPSO y SPEED	54
Tabla 5. Características, planes de acceso a Internet Conmutado de los proveedores TELESAT	55
Tabla 6. Características, planes de acceso a Internet Conmutado de los proveedores ETB y TUTOPIA	56
Tabla 7. Características, planes de acceso a Internet conmutado de los proveedores E.R.T.	57
Tabla 8. Características, planes de acceso a Internet Banda Ancha de los proveedores IFX-NETWORKS, COLOMSAT, UNIWEB y EMCALI	58
Tabla 9. Características, planes de acceso a Internet Banda Ancha de los proveedores TELESAT	59
Tabla 10. Características, planes de acceso a Internet Banda Ancha de los proveedores TELECOM. y ETB	60
Tabla 11. Características, planes de acceso a Internet Banda Ancha de los proveedores UNIWEB MAX	61
Tabla 12. Características, planes de acceso a Internet Banda Ancha de los proveedores CODINET	62
Tabla 13. Características, planes de acceso Internet por sistema de tarjetas prepago de los proveedores TELESAT, COLOMSAT, COLDECON-ANDINET y TUTUPIA	63

Tabla 14. Características, planes de acceso a Internet sistema prepago de los proveedores TELESAT y ETB	64
Tabla 15. Características, planes de acceso a Internet por Demanda de los proveedores TUTOPIA, EMCALI, TELECOM. y ETB	65
Tabla 16. Características, planes del servicio Hosting de los proveedores COLDECON-ANDINET, EMCALI, EPM NET, UNIWEB, COLOMSAT y CALIHOSTING	66
Tabla 17. Características, planes del servicio Diseño Web de los proveedores COLDECON-ANDINET, TELESAT, CALIPSO, GRAFFINET ON LINE y CALIHOSTING	67

## LISTA DE GRAFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Participación de Mercado ISP a nivel nacional	47
Gráfico 2. Usuarios de Internet 2004	49
Gráfico 3. Distribución de usuarios de Internet por medio de acceso	51
Gráfico 4. Distribución de suscriptores conmutados	52
Gráfico 5. ¿Por qué no son usuarios de Internet?	53
Gráfico 6. Lugares diferentes a la casa desde los cuales se accede a Internet	54
Gráfico 7. Capacidad contratada PYMES	55
Gráfico 8. Medios de acceso a Internet - PYMES	55
Gráfico 9. Tipos de conexión – Grandes empresas	56
Gráfico 10. Medio acceso a Internet – Grandes empresas	56

## **RESUMEN**

La coyuntura actual, marcada por la llegada de grandes jugadores internacionales, plantea una serie de nuevas exigencias a los proveedores, especialmente los nacionales, en consecuencia, se hace indispensable buscar alianzas estratégicas, optimizar los canales de distribución y el mismo uso de la infraestructura, con el fin de prestar servicios de manera cada vez más eficiente y con más alto contenido en cuanto a las aplicaciones y la oferta de servicios de telecomunicaciones como es el Internet.

En este contexto, el año 2005 se presentó como un año de transición teniendo en cuenta el desarrollo del proceso de negociación del Tratado de Libre Comercio, TLC, con Estados Unidos, el aumento de la sustitución entre servicios fijos y móviles y la rápida convergencia entre servicios y redes.

Este proceso ha sido en los 24 meses, debido a la unión de múltiples factores internos y externos, y se acentuará en los próximos meses en la medida en que los operadores móviles aumenten su oferta de servicios, especialmente en lo relacionado con Internet y las nuevas aplicaciones a través de los mensajes de texto y de multimedia.

A la luz de los resultados y estimaciones se destaca el crecimiento del servicio de Internet y de los servicios de valor agregado, producto de la competencia, la internacionalización de las empresas y la diversificación de la oferta en diferentes perfiles de usuarios o clientes. Adicionalmente, se comienza a evidenciar el crecimiento en los ingresos de los proveedores que prestan el servicio de Internet.

La entrada de nuevos proveedores y la consolidación de proveedores han obligado a estos mismos a replantear las estrategias comerciales y adelantar procesos de diversificación hacia otros productos y servicios, en este contexto se prevé para el año 2006 una

redefinición de las estrategias comerciales, donde la competencia se va a desarrollar entre todos los operadores de telecomunicaciones.

El acceso a las tecnologías de la información hace implementar medidas que permitan masificar el uso de tecnologías de avanzada como es la banda ancha, Colombia continúa mostrando niveles muy inferiores a países con similar desarrollo. Solamente en la medida en que los usuarios colombianos cuenten con herramientas suficientes que les permitan acceder a los contenidos y a las aplicaciones será posible implementar medidas conexas en la educación, servicios o en el comercio electrónico.

## **INTRODUCCIÓN**

Los proveedores de Internet en Colombia “navegan” hoy con buen viento y buena mar, según el Ministerio de Comunicaciones, entre junio de 2003 y diciembre de 2004 el número de colombianos que convirtió el uso de la web en algo cotidiano para sus vidas pasó de un millón 600.000 a tres millones 300.000 usuarios. Ese incremento de un millón 700.000 usuarios en apenas año y medio refleja que cada vez hay más colombianos dispuestos a entrar a la superautopista de la información.

Y por cuenta de ellos el mercado de las telecomunicaciones tiene hoy un nuevo escenario de competencia. Los grandes proveedores de servicio de telefonía en Colombia, además de decenas de medianas y pequeñas compañías que han surgido en las principales ciudades del país, se disputan hoy el negocio del acceso a la red.

Lo mejor de todo es que los ISP (PROVEEDORES DE SERVICIO DE INTERNET), como se les conoce, entre ellas la EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.-E.S.P. (E.R.T.), tienen un enorme terreno por conquistar. Solo el 7% de los 44 millones de habitantes que tiene el país utilizan Internet, lo que indica que el horizonte está lleno de potenciales clientes.

En la ciudad de Cali existen grandes competidores en el negocio como es ETB, EPM NET, TELESAT, EMCATEL, UNIWEB, TELEFÓNICA entre otros, a ellos se suman otros pequeños, como CALIPSO y SPEED.

A través de este proyecto de investigación la (E.R.T.), podrá analizar, mejorar y optimizar el servicio de Internet, y facilitar una apropiada toma de decisiones, el cual tendrá una visión más acertada del comportamiento de las mejores prácticas y desempeño de la competencia.

## **1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA, (ANTECEDENTES – CREACIÓN)**

La Empresa Regional de Telecomunicaciones E.S.P., nació de la necesidad de satisfacer de manera eficiente la gran demanda regional existente en las telecomunicaciones del departamento del Valle del Cauca en poblaciones diferentes a la ciudad de Cali, cuya demanda se atendía por las empresas municipales de Cali—EMCALI. La gobernación del departamento del Valle del Cauca impulsó entonces el proyecto consistente en la creación de una empresa que con la participación de EMCALI atendería esta necesidad y sirviera como soporte fundamental al desarrollo económico de la región.

Los orígenes de la empresa se remontan a la expedición de la ordenanza 012 de 1990 que autorizó al Gobernador de entonces para crear la empresa comercial e industrial del estado o de economía mixta que atendiera la necesidad planteada. A su creación acudieron en calidad de socios EMCALI, el Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle, la Industria de Licores del Valle y algunos municipios en menor proporción accionarían.

Su legalización se protocolizó el 13 de Junio 1991 como Empresa Comercial e Industrial del estado organizado bajo el régimen jurídico de las sociedades anónimas, adscritas al Departamento del Valle como organismo descentralizado.

En agosto de 1993, se suscribió al contrato de asociación a riesgo compartido entre la E.R.T y el consorcio SIEMENS AG-SIEMENS S.A., y CEAT General de Colombia S.A., (Hoy Centelsa), el cual, hasta la fecha ha representado el soporte fundamental de la estructura financiera y operativa de la empresa. En diciembre de 1997, los miembros del consorcio acordaron el ingreso al mismo de la empresa VALTEL Ltda., filial de Centelsa, la E.R.T., aceptó esta inclusión, mediante la firma de un convenio de adición al contrato original.



Durante los años de 1994 y 1995 se adelantaron gestiones de entidades municipales y nacionales, dirigidas a la consecución de permisos y autorizaciones requeridos para prestar el servicio en diferentes municipios como operador de carácter regional.

Simultáneamente se ejecutaron por parte del consorcio las actividades inherentes a la instalación de equipos y construcción de redes. La operación propiamente dicha se inició en febrero de 1996 con la primera facturación en la ciudad de Buga, a partir de esa fecha, gradualmente se fueron incorporando a la red las otras localidades.

## **2. SITUACIÓN – PROBLEMA**

La Empresa Regional de Telecomunicaciones del Valle, presta los servicios de Telefonía e Internet a Nivel del Departamento del Valle del Cauca, pero desconoce información relacionada con la operación de la competencia. Se pretende identificarla y evaluarla con los datos más relevantes en estrategias implantadas actualmente, para ayudar a visualizar el comportamiento futuro en el corto, mediano y largo plazo, para así optimizar el desempeño y facilitar la toma decisiones de la E.R.T.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

- **Internet:** Red mundial de un sistema de ordenadores interconectados, cuyos usuarios pueden comunicarse entre sí, siempre que tengan permiso de acceso, mediante un protocolo común. Este protocolo es de control de transmisión/protocolo de Internet (TCP/IP) y utiliza un soporte físico de telecomunicaciones que pone a disposición de los usuarios gran cantidad de información y de servicios. Los cimientos de Internet nacieron en EE.UU. en el año 1969 bajo el nombre de ARPA (Advanced Research Projects Agency Network). Sus primeros usos con fines militares y de transmisión de información científica se extendieron hasta crear la Internet.
- **Conexión Conmutada:** (Vía telefónica). La conexión conmutada se hace a través de las líneas telefónicas anteriormente instaladas.
- **Conexión por cable:** Es uno de los servicios más costosos porque implica el uso de fibra óptica y solo hay tendido en algunas partes de las principales ciudades del país, la ventaja es que su velocidad es mucho mayor que la conexión conmutada.
- **Internet por demanda:** El usuario puede acceder a Internet desde cualquier línea telefónica y pagar solo por el tiempo usado.
- **Internet prepago:** El usuario compra una tarjeta con minutos determinados para navegar por una línea telefónica. Opera de manera similar que el prepago de celulares.
- **Banda ancha:** Sistema de transmisión de datos de alta velocidad y elevada capacidad que permite la transmisión integrada y simultánea de diferentes tipos de información. Permite el flujo de información de varias redes en un único cable.

- **Cable coaxial:** Cable formado por dos conductores concéntricos. El conductor central o núcleo está formado por un cable sólido de cobre, rodeado por una capa aislante que lo separa del externo, formado por una malla trenzada de cobre o aluminio. Todo el conjunto está protegido por una cubierta aislante. Existen múltiples tipos de cable coaxial, cada uno con un diámetro e impedancia diferentes. El cable coaxial se utiliza en redes de comunicación de banda ancha (cable de televisión) y cables de banda.

- **Sistema RDSI:** Red Digital de Servicios Integrados (en inglés ISDN), es una red de transmisión de datos en formato digital (a diferencia de las líneas telefónicas tradicionales que transmiten señal analógica) que tiene capacidad para soportar varios canales simultáneos de 64 Kbits/seg. RDSI puede utilizar estos canales para mantener diferentes comunicaciones, a través de la misma línea: comunicaciones multimedia (voz, datos, imágenes, vídeo), y transferencia de datos. También permite la conexión a 128Kbps utilizando los dos canales a la vez.

- **Sistema ADSL:** Abreviación de Asymmetric Digital Subscriber Line, el ADSL es un método de transmisión de datos a través de las líneas telefónicas de cobre tradicionales a velocidad alta. Los datos pueden ser descargados a velocidades de hasta 1.544 Megabits por segundo y cargados a velocidades de hasta 128 Kilobits por segundo. Esa es la razón por la cual se le denomina asimétrico. Esta tecnología es adecuada para el web, ya que es mucho mayor la cantidad de datos que se envían del servidor a un ordenador personal que lo contrario.

- **Hosting:** Alojamiento. Webhosting: alojamiento de una página web. Es un servicio de Internet que puede o no ser gratuito. Consiste en darnos un espacio normalmente limitado en su servidor para alojar una página web, por lo tanto podremos mantener una web en Internet aunque estemos desconectados.

- **Acceso FTP:** Su aplicación principal es poder transferir de un computador al servidor los archivos que forman parte de su website.

- **Fibra óptica:** Es una tecnología que se usa en muchos campos de la ciencia, informática, etc. Permite transferir grandes cantidades de información por una línea muy pequeña y con la ventaja de que los datos que se transfieren no se ven afectados por el medio como ocurre en las tradicionales líneas telefónicas. Consiste en una fibra de vidrio que transmite impulsos luminosos a través de ella. Para tener una idea de la cantidad de información que puede transmitir, vea este ejemplo: la fibra óptica transmite en un minuto, lo que un módem de 56K transmitiría en ochenta años.

- **MODEM:** Dispositivo que permite a las computadoras comunicarse entre sí a través de líneas telefónicas. En la computadora, la información se almacena en forma digital, mientras que la información que se envía por las líneas telefónicas se transmite en forma de ondas análogas. Lo que hace el módem para transmitir datos es convertir las señales digitales en señales análogas (telefónicas). Al recibir datos, el módem convierte las señales análogas en señales digitales. Los módems pueden ser internos o externos.

- **Radio frecuencia:** En el espectro electromagnético, frecuencias normalmente utilizadas en las radiocomunicaciones.

- **Conexión satelital:** Esta conexión es muy útil para regiones aisladas, permite una velocidad de recepción de 400Kbps (20 veces más que un módem) lo cual la hace ideal para navegar por Internet, sin embargo, su desventaja es que a pesar de poseer una velocidad de bajada ("Downstream") muy buena, su velocidad de envío o requisición "upstream" es muy lenta. Lo anterior significa que la conexión Satelital es Asimétrica: recibe información velozmente pero el envío o requisición de información es tardado.

- **Simultaneidad:** Posibilidad de conexión simultánea de las estaciones de trabajo (computadores) de una compañía o residencia que posea una red local, a través de una única conexión (un único cable módem).

- **Software:** Se refiere a todas las aplicaciones o programas que se encuentran funcionando en cualquier equipo computacional o de comunicación. Las aplicaciones más comunes son desarrolladas con fines administrativos (procesadores de palabras, hojas de cálculo, contabilidad entre otros).
  
- **Hardware:** Dispositivos físicos que comprenden un sistema de computación.
  
- **Byte:** unidad de información, compuesta de 8 bits consecutivos. Cada byte puede representar, por ejemplo, una letra.
  
- **Kilobyte: (KB)** Unidad de medida de cantidad de datos (almacenamiento, memoria, etc.). Un byte corresponde a un carácter. 1 KB (kilobyte) corresponde a 1024 bytes. Pero hablando generalmente, 1 KB corresponde a 1000 bytes o sea, mil caracteres.
  
- **Megabyte: (MB)** Referente a un millón de bytes de capacidad de almacenamiento primario o secundario.
  
- **Gigabyte: (GB)** Unidad de medida, empleada para contabilizar la capacidad de unidades de almacenamiento y de memorias. Equivalente a mil millones de bytes (1 byte=8 bits).
  
- **Terabyte: (TB)** Unidad de medida de la capacidad de memoria y de dispositivos de almacenamiento informático (disquete, disco duro, CD-ROM, etc.) equivalente a algo más de mil billones de bytes.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Conocer y evaluar el desempeño actual de la ERT por medio de un análisis de competencia.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Investigar y conocer las empresas a nivel regional que ofrezcan un servicio similar al que presta la Empresa Regional de Telecomunicaciones del Valle del Cauca S.A. E.S.P.
- Identificar y entender aspectos relevantes de las prácticas de las empresas, teniendo en cuenta de manera minuciosa sus nuevas ideas y métodos.
- Desarrollar un proceso de búsqueda de las mejores prácticas de la industria del servicio de Internet.
- Determinar de manera correcta las principales diferencias y similitudes entre la empresa (E.R.T.) y las empresas en objeto de estudio de investigación.

## **5. JUSTIFICACION**

Actualmente la empresa no cuenta con personas de Mercadeo que trabajen en un análisis de competencia que permita obtener la información y las actividades competitivas mencionadas.

¿Por qué se investiga? Porque a través del proceso del análisis de competencia la Empresa Regional de Telecomunicaciones del Valle del Cauca, podrá analizar, mejorar y optimizar el servicio de telefonía e Internet en los mercados a los cuales están dirigidos, además facilitará una apropiada toma de decisiones que mejoren los índices de gestión.



## **6. ALCANCE**

El análisis de competencia le permitirá a la Empresa Regional de Telecomunicaciones del Valle del Cauca S.A. E.S.P, evaluar la situación actual de la compañía con respecto a la competencia, en aspectos como la prestación de servicios a los usuarios en Telefonía e Internet, además la (E.R.T.), con esta información se fortalecerá y podrá tomar directrices de manera correcta para alcanzar un mayor liderazgo en la región en la cual tiene su cobertura.

## **7. METODOLOGIA**

Para el logro de los objetivos propuestos se ejecutarán las siguientes fases con sus respectivas actividades:

### **FASE I: INVESTIGACION**

- Investigar e identificar las empresas a nivel regional que ofrezcan un servicio similar al que presta la (E.R.T), en Telefonía e Internet, en el campo COMERCIAL.

### **FASE II: PROCESO DE INVESTIGACION**

- **Determinación de métodos para recopilación de datos y recopilar los datos.**

La recopilación de datos se hizo de la siguiente manera:

- Se estableció los contactos adecuados en las otras empresas por medio de llamadas telefónicas o por medio de Internet, para darme a conocer como un usuario corporativo que necesita el servicio.
  - Visitas directas en la ubicación o empresa.
  - Instigación proveniente de libros, revistas, artículos publicados por periódicos, material P.O.P., comerciales de televisión, radio, cine, propaganda.
  - Investigación minuciosa en Internet.
  - Investigación directa con los usuarios actuales de las empresas competidoras.
  - Confrontación del punto anterior con usuarios de la ERT.
- 
- **Determinar la brecha de desempeño actual.**
  - Determinar si hay brechas negativas, positivas o si hay operaciones en paridad.

### **FASE III: COMPARACIÓN Y EVALUACIÓN**

- Comparación y evaluación del desempeño actual de la (E.R.T.), con respecto a la competencia directa, en la prestación de servicios de telefonía e Internet.

### **FASE IV: INFORME**

- Presentación de un informe consolidado de los datos recopilados al Coordinador de Mercadeo y Comercialización de la (E.R.T.), para su aprobación.

### **FASE V: RECOMENDACIONES**

- Presentación de las respectivas recomendaciones.

## 8. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		PERIODO 2004								PERIODO 2005							
TIEMPO	ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
<b>Fase I</b>																	
	Investigar e identificar las empresas a nivel regional que ofrezcan un servicio similar al que presta la (E.R.T), en telefonía e Internet, en el campo de comercial.																
<b>Fase II</b>																	
	Descubrir y entender aspectos relevantes de las prácticas de las empresas, teniendo en cuenta de manera minuciosa sus nuevas ideas y métodos.																
	Desarrollar un proceso de búsqueda de las mejores prácticas de la industria de telefonía e Internet																
	Determinar de manera correcta las principales diferencias entre la (E.R.T.) y las compañías en objeto de estudio de investigación.																
<b>Fase III</b>																	
	Comparación y evaluación del desempeño actual de la (E.R.T.), con respecto a la competencia directa, en la prestación de servicios de telefonía e Internet.																
<b>Fase IV</b>																	
	Presentación de informe al Coordinador de Mercadeo y Comercialización de la (E.R.T.), para su aprobación.																
<b>Fase V</b>																	
	Recomendaciones																

## **9. ANALISIS DE COMPETENCIA**

### **9.1 PROVEEDORES DE ACCESO A INTERNET INVESTIGADOS**

Los proveedores investigados para la comparación y análisis en los aspectos comerciales son:

- COLDECON-ANDINET ON LINE
- TELESAT
- COLOMSAT
- IFX NETWORKS
- EMCALI
- TELECOM
- UNIWEB
- EPM NET
- ETB
- SPEED
- CALIPSO
- CODINET (Buenaventura)
- TUTOPIA
- GRAFFINET ON LINE
- CALIHOSTING. NET
- ORBITEL
- PEOPLE ON LINE
- INTERGENIAL

## **9.2 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES SOBRE EL PROVEEDOR**

**9.2.1 Tiempo de experiencia.** La empresa proveedora de acceso a Internet con más tiempo de experiencia en el mercado es **COLOMSAT S.A.**, la cual cuenta con 13 años en el sector de las Telecomunicaciones con énfasis en el sector corporativo, ofreciendo el servicio de conexión a Internet de alta velocidad (BANDA ANCHA SATELITAL-BANDA ANCHA ADSL-CONMUTADO-CANALES DEDICADOS-TRASMISION DE DATOS-SERVICIO IP), en el área de contenido **COLOMSAT S.A.** provee los servicios de diseño y alojamiento de sitios WEB para empresas y personas interesadas en realizar e incrementar sus negociaciones a través de Internet, contar con sus propias cuentas de correo electrónico o simplemente tener presencia en la red mundial.

Le siguen con menor experiencia las empresas **EMCALI, CODINET Y TUTOPIA** con 10 años de experiencia respectivamente, **UNIWEB Y CALIPSO** están en el mercado de acceso a Internet 8 años cada una, **COLDECON-ANDINET ON LINE** se fusionaron en Septiembre de 2004 tienen experiencia en el mercado de 7 y 5 años respectivamente, **TELESAT S.A.**, también cuenta con 7 años en el mercado, le siguen con menor experiencia **EPM NET Y ETB**, que han incursionado en el mercado desde hace 5 años, la empresa proveedora de acceso a Internet que lleva poco tiempo en el mercado es **IFX NETWORKS**, la **Empresa Colombia Telecomunicaciones TELECOM**, con su nuevo cambio lleva en el mercado 1 año y 10 meses.

**9.2.2 Área de cobertura.** La mayor cobertura de acceso a Internet conmutado la presenta **Colombia Telecomunicaciones TELECOM**, con presencia en más de 900 puntos en la geografía nacional, **IFX NETWORKS Y TUTOPIA**, tienen cobertura de acceso a Internet a nivel latinoamericano hacen presencia en países como Argentina, Chile, Venezuela, Uruguay, El Salvador, Guatemala, México, **TELESAT** es la segunda empresa en cuestión de cobertura tiene presencia en 24 ciudades del país entre ellas están Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira.

**COLOMSAT** también posee una amplia cobertura opera en 17 ciudades del país, le sigue la empresa **ETB**, la cual tiene presencia en más de 15 ciudades del país, **COLDECON-ANDINET**, operan también en mas de 11 ciudades.

**EPM NET**, tiene una cobertura únicamente en 5 ciudades del país, **CALIPSO**, también posee una cobertura únicamente de 3 ciudades del país.

**EMCALI Y UNIWEB**, trabajan únicamente en la ciudad de Cali, **CODINET**, es la única empresa que opera en la ciudad de Buenaventura (V).

**9.2.3 Tiempo de soporte.** Las empresas **TELESAT, EMCALI Y CALIPSO**, manejan el soporte técnico únicamente con horarios no aplicado a 7 días a la semana 24 horas del día, como lo hace las demás empresas investigadas.

**9.2.4 Impresión de facturas.** La empresa **TELESAT** maneja el servicio de pago ONLINE, es decir se puede hacerlo por Internet de una manera fácil y rápida.

En la empresa **COLDECON-ANDINET** se puede imprimir la factura de cobro del servicio por medio de la página Web de este proveedor.

Los demás proveedores de acceso a Internet únicamente se manejan la facturación directa.

**9.2.5 Sistema de facturación.** Las empresas **COLDECON –ANDINET, IFX NETWORKS Y ETB**, su sistema de facturación lo hacen MES ANTICIPADO o sea cobran por el servicio por adelantado, los demás proveedores lo hacen mes vencido.

**9.2.6 Servicios ofrecidos.** La mayoría de empresas proveedoras de Internet ofrecen servicios similares como es el acceso a Internet CONMUTADO-BANDA ANCHA-HOSTING.

**IFX NETWORKS Y COLOMSAT** presentan un portafolio de servicios con mayor tecnología como es el acceso a Internet BANDA ANCHA SATELITAL.

**ETB** tiene un servicio con valor agregado para sus usuarios que es la LLAMADA POR INTERNET, que consiste en que el usuario mientras navega por Internet también puede comunicarse con otro usuario vía telefónica a un costo menor.

Las empresas **COLDECON –ANDINET, TELESAT, COLOMSAT Y TUTOPIA** ofrecen otra modalidad para el acceso a Internet que es el sistema prepago, este sistema lo manejan con tarjetas prepagadas con diferentes valores o presentaciones la cual se pueden adquirir en cualquier punto autorizado.

### **9.3 COMPARACIÓN Y ANALISIS SOBRE EL SERVICIO DE INTERNET CONMUTADO DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA ERT.**

**9.3.1 Proveedor EPM NET**, en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrato del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

La compañía EPM NET tiene su casa Matriz en la ciudad de Medellín, ellos ofrecen servicio de Internet Conmutado a nivel nacional presentando 3 planes únicamente, el servicio de acceso a Internet banda ancha solo opera en la ciudad de Medellín.



De acuerdo a los 3 planes que tiene EPM, La ERT tiene ventaja en el número de planes que están en el mercado, pero en el aspecto de cobertura del servicio, la ERT posee una debilidad grande.

#### **Acceso.**

En la característica de Acceso EPM presenta únicamente 1 plan con acceso a la red ilimitadamente, los 2 planes restantes son controlados en 20 y 200 horas, lo cual conlleva en que la ERT posee una gran ventaja, ya que la mayoría de sus planes son de acceso ilimitado.

#### **Número de correos, capacidad del correo.**

EPM maneja en 2 planes, 1 correo con capacidad de 60 MB cada uno y 10 correos en el plan Empresarial con capacidad de 60 MB, en la capacidad de correo es fuerte pero el número de correos no lo es, la ERT tiene una ventaja mínima con respecto al número de correos y capacidad de este mismo.

#### **Hosting.**

EPM no aplica Hosting en sus planes, la ERT aplica 5 MB Hosting virtual en 2 planes lo cual es una ventaja en este aspecto.

#### **Hora adicional.**

En este aspecto la hora adicional del servicio es aplicable a los 2 planes controlados de EPM, en el plan A con una tarifa de \$1.300 y en el plan Empresarial con una tarifa de \$1.500, en la ERT únicamente se maneja un solo plan con hora adicional y con una tarifa más baja de solo \$ 1.000 incluido IVA.

#### **Duración del contrato.**

EPM tiene establecido en la firma de un contrato para tomar el servicio de acceso a Internet es de una permanencia INDEFINIDA lo cual es una ventaja para esta empresa en donde el

usuario se puede retirar en cualquier momento sin pagar multas. la ERT su duración del contrato es de 6 meses en donde el usuario esta sujeto a cumplir irrevocablemente el contrato.

#### **Destrato del servicio.**

EPM por tener el contrato indefinido no aplica un destrato en el servicio, en la ERT es aplicable un destrato o una multa de 2 meses igual al valor al plan escogido el cual la ERT asegura los ingresos en caso de retiro de algún usuario antes de cumplir el contrato, pero es desventaja para la ERT.

#### **Valor instalación del servicio.**

En este ítem la ERT tiene una ventaja superior en cuanto al valor de la instalación del servicio ya que lo hace de forma gratuita, EPM cobra una tarifa de \$ 30.000 + IVA en sus 3 planes.

#### **Valor del plan.**

Los planes de EPM como es el PLAN A el cual tiene un valor de \$ 16.500 + IVA y el acceso es de 20 horas al mes se compara con el plan de la ERT PLAN BASICO de 20 horas de acceso con un precio de \$ 15.000 Incluido IVA, se puede decir que relativamente el plan de LA ERT es menor que el plan A de EPM.

El plan ILIMITADO que tiene EPM tiene un costo de \$ 27.000 + IVA , se compara con el plan INFINITO GOLD de la ERT con una valor de \$ 27.000 incluido IVA, lo cual nos dice que también se tiene ventaja con respecto al precio ya que el valor del plan de la ERT es menor.

Con respecto al plan Empresarial con acceso de 200 horas al mes de EPM no compite con ningún plan de la ERT.

**9.3.2 Proveedor COLOMSAT** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrata del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

Con 13 años de experiencia en el mercado de las telecomunicaciones con énfasis en el sector corporativo y residencial presenta en su portafolio de productos y/o servicios 3 planes en el acceso a Internet conmutado.

De acuerdo a los 3 planes que tiene COLOMSAT, La ERT tiene ventaja en el número de planes que están en el mercado, pero en el aspecto de cobertura del servicio, la ERT posee una debilidad grande debido a que COLOMSAT posee una gran cobertura a nivel nacional.

**Acceso.**

COLOMSAT únicamente opera con un solo plan con acceso ILIMITADO, los 2 planes restantes son controlados por horas limitadas, la ERT posee una gran ventaja, ya que la mayoría de sus planes son de acceso ilimitado.

**Número de correos, capacidad del correo.**

El proveedor COLOMSAT en sus 3 planes tiene un número de correos no muy superior a los planes de la ERT, pero su capacidad de almacenamiento es alta debido a que es ilimitado, lo cual esta empresa posee una ventaja contra los planes de la ERT.

**Hosting.**

COLOMSAT aplica 5 MB hosting en un solo plan, la ERT aplica en 2 planes 5 MB hosting virtual, el cual hay ventaja en este aspecto.

**Hora adicional.**

La hora adicional en el acceso a Internet en COLOMSAT equivale a \$ 20 + IVA el minuto o sea \$ 1.200 la hora que aplica para el plan Familiar de 120 horas al mes, por lo tanto la

ERT maneja un solo plan también aplicable la hora adicional equivalente a \$ 1.000 incluido IVA lo cual nos permite decir que esta tarifa es más económica que la de COLOMSAT.

**Duración del contrato.**

COLOMSAT tiene establecido en la firma de un contrato la permanencia mínima de 3 meses, la ERT su permanencia mínima es de 6 meses, lo cual tiene ventaja positiva en la suscripción de usuarios.

**Destrate del servicio.**

La multa aplicable por retiro anticipado en COLOMSAT es 1 mes al plan escogido, la ERT aplica 2 meses de destrate, por lo tanto la ERT asegura 2 veces el ingreso por retiro anticipado de algún usuario, pero es desventaja para la ERT.

**Valor de instalación del servicio.**

En este punto no hay diferencias ya que el valor de instalación de la ERT y COLOMSAT lo hacen gratuitamente.

**Valor del plan.**

Los valores de los planes de COLOMSAT con comparación a los de la ERT son más altos, por lo tanto hay una ventaja positiva en donde se puede decir que los valores de los planes de la ERT son competitivos.

**9.3.3 Proveedor UNIWEB** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrate del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

El proveedor UNIWEB únicamente opera en la ciudad de Cali, dentro de su portafolio de productos y/o servicios ofrece 5 planes en el acceso a Internet conmutado.

**Acceso.**

En los planes presentados por UNIWEB solo opera con 2 planes con acceso ilimitado, lo cual nos indica que la ERT tiene ventaja ya que la mayoría de los planes conmutados son de acceso ilimitado.

#### **Número de correos, capacidad del correo.**

UNIWEB, dentro de sus planes conmutados tiene igualdad con la ERT, al tener 3 planes con un solo correo, pero la capacidad no es la misma en donde la ERT tiene ventaja.

En los restantes planes de UNIWEB un solo plan presenta una ventaja que es la de su número de correos y es el plan PYME 200 con 15 correos pero la capacidad es baja.

El plan PYME 100 tiene 5 correos pero su capacidad de almacenamiento es baja con respecto los planes de la ERT.

#### **Hosting.**

UNIWEB presenta 2 planes con Hosting el cual hay una igualdad en donde la ERT también presenta 2 planes con hosting.

#### **Hora adicional.**

UNIWEB tiene 2 planes el PYME 100 Y PYME 200, donde opera con una tarifa más baja que la ERT, solamente un plan de UNIWEB tiene una tarifa más alta con respecto al plan de la ERT BASICO, el cual nos dice que una igualdad mínima en lo aplicable al valor de la hora adicional.

#### **Duración del contrato.**

UNIWEB tiene establecido en la firma de un contrato para tomar el servicio de acceso a Internet es de una permanencia INDEFINIDA lo cual es una ventaja para esta empresa en donde el usuario se puede retirar en cualquier momento sin pagar ninguna multa, la ERT su

duración del contrato es de 6 meses en donde el usuario está sujeto a cumplir irrevocablemente el contrato.

Únicamente aplica en un solo plan el contrato a 1 año el plan de la RUAV, que es el plan exclusivo para los profesores y estudiantes de las universidades de CALI.

**Destrato del servicio.**

UNIWEB en 4 planes no aplica destrato, únicamente en el plan de la RUAV, en la ERT es aplicable un destrato o una multa de 2 meses igual al valor al plan escogido el cual la ERT asegura los ingresos en caso de retiro de algún usuario antes de cumplir el contrato, pero es desventaja para la ERT.

**Valor de instalación del servicio.**

El costo de instalación de UNIWEB es de \$ 10.000 + IVA para 4 planes, por lo tanto para la ERT es una ventaja puesto que la instalación por parte de la ERT lo hace gratis, UNIWEB solo presenta un solo plan con costo de instalación Gratis.

**Valor del plan.**

El plan BASICO de UNIWEB es el mas económico de esta compañía con un costo de \$9.500 + IVA, pero su navegación es poca comparado con el plan de LA ERT PLAN BASICO con 20 horas de navegación controlada.

Los planes ILIMITADO y RUAV de UNIWEB, compiten de manera igual en el mercado con los planes infinito PLATA y BASICO de la ERT en cuanto al precio.

Los planes PYME 100 y PYME 200, tienen valores altos con respectos a los planes de la ERT, por lo tanto es una ventaja para la ERT.

**9.3.4 Proveedor TELECOM** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrata del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

Colombia telecomunicaciones (Telecom.) tiene una ventaja en el acceso a Internet conmutado que es su cobertura a nivel nacional cubriendo el país con mas de 900 municipios.

**Acceso.**

El acceso a Internet por parte de TELECOM solo aplica para 3 planes acceso ilimitado, los restantes tienen acceso limitado, la ERT solo aplica acceso limitado para un solo plan, lo cual hay una ventaja mínima en este ítem.

**Número de correos, capacidad del correo.**

En los planes presentados por TELECOM el número de correos es parcialmente igual a los de la ERT, pero la capacidad de almacenamiento de información de los correos de TELECOM es baja con respecto a los de la ERT.

**Hosting.**

TELECOM no aplica Hosting en sus planes, la ERT aplica 5 MB Hosting virtual en 2 planes lo cual es una ventaja en esta característica.

**Hora adicional.**

La hora adicional para los planes de TELECOM no aplica, por lo tanto para la ERT aplica únicamente en solo plan.

**Duración del contrato.**

TELECOM tiene establecido en la firma de un contrato para tomar el servicio de acceso a Internet es de una permanencia INDEFINIDA lo cual es una ventaja para esta empresa en

donde el usuario se puede retirar en cualquier momento sin pagar ninguna multa, la ERT su duración del contrato es de 6 meses en donde el usuario está sujeto a cumplir irrevocablemente el contrato.

**Destrato del servicio.**

TELECOM por tener el contrato indefinido no aplica un destrato en el servicio, en la ERT es aplicable un destrato o una multa de 2 meses igual al valor al plan escogido el cual la ERT asegura los ingresos en caso de retiro de algún usuario antes de cumplir el contrato, pero es desventaja para la ERT.

**Valor de instalación del servicio.**

En este punto no hay diferencias ya que el valor de instalación de la ERT y TELECOM lo hacen gratuitamente.

**Valor del plan.**

Los valores de los planes de TELECOM., respecto a los de la ERT son más altos, es decir la ERT con sus precios en sus planes son competitivos.

**9.3.5 Proveedor COLDECON ANDINET**, en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrato del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

La empresa COLDECON en septiembre del año 2004 hace una fusión estratégica con el proveedor ANDINET ONLINE, más adelante se une TELESAT, en esta fusión unen esfuerzos de parte de estos proveedores, lo cual nos indica que van hacer mas competitivos en el futuro, y otra ventaja es la cobertura que tiene este proveedor donde opera a nivel nacional.

**Acceso.**

En el acceso a Internet conmutado COLDECON-ANDINET, de sus 7 planes únicamente 5 son con acceso ilimitado, por lo tanto la ERT presenta 6 planes con acceso ilimitado es



decir es una pequeña ventaja por parte de la ERT, también se presenta ventaja por parte de la ERT en su plan básico con 20 horas de acceso, COLDECON ANDINET ofrecen en el plan 18/15 acceso a Internet solo 18 horas.

#### **Número de correos, capacidad del correo.**

COLDECON ANDINET, en el número de correos presenta en 3 planes con 5 buzones, la ERT presenta 4 planes con 5 buzones lo cual es una ventaja mínima, COLDECON-ANDINET, tiene una ventaja en el resto de planes puesto que presentan más números de correos.

COLDECON ANDINET, en la capacidad de los buzones muestra ventaja puesto que todos los planes tienen capacidad de 20 MB.

#### **Hosting.**

En esta característica COLDECON-ANDINET, presenta una ventaja mínima ya que en 3 planes incluye 5 MB de Hosting, donde la ERT tiene en 2 planes Hosting únicamente.

#### **Hora adicional.**

COLDECON-ANDINET, no aplica la hora adicional, los 2 planes que maneja con acceso limitado son controlados, la ERT aplica a un solo plan la hora adicional.

#### **Duración del contrato.**

En la duración del contrato COLDECON ANDINET la permanencia mínima es de 1 año, la ERT su permanencia mínima es de 6 meses, por lo tanto hay una ventaja por parte de la ERT ya que los usuarios requieren una permanencia mínima en sus contratos con algún proveedor de Internet.

**Destrato del servicio.**

COLDECON ANDINET en el destrato opera con 1 mes de multa, LA ERT opera con 2 meses de multa, es decir COLDECON, tiene ventaja en este aspecto ya que cobraría una tarifa menos que la ERT.

**Valor de instalación del servicio.**

En este punto no hay diferencias ya que el valor de instalación de la ERT y COLDECON ANDINET lo hacen de manera GRATUITA.

**Valor del plan.**

En la mayoría de los planes la ERT trabaja con precios más económicos que COLDECON ANDINET, solo 2 planes de COLDECON ANDINET son competitivos los planes 18/15 y PROMOCION ESTUDIANTE con valores de \$ 15.000 y \$ 20.000 respectivamente.

**9.3.6 Proveedor EMCALI**, en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrato del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

El proveedor EMCALI opera solamente en la ciudad de Cali y Jamundi (V), en su portafolio de servicio a Internet conmutado presenta 7 planes.

**Acceso.**

El tipo de navegación de los planes de EMCALI, solo 3 planes tienen navegación ilimitada el resto es por horas controladas, la ERT de acuerdo a lo anterior tiene una ventaja grande, ya que posee la mayoría de sus planes con navegación ilimitada.

**Número de correos, capacidad del correo.**

En el plan 4 de EMCALI, se presenta una relevancia donde el número de correos es ilimitado y su capacidad también, el resto de planes el número de correos es bajo con respecto a los planes de la ERT, lo cual es una ventaja positiva.

**Hosting.**

El Hosting aplicado por EMCALI lo hace en 2 planes con capacidad de 2 MB, la ERT lo hace también en 2 planes pero tiene ventaja en la capacidad lo cual tiene en cada plan 5 MB.

**Hora adicional.**

En esta característica la hora adicional de EMCALI es de \$ 28 el minuto es decir \$ 1.680 no INCLUYE IVA, aplicado para 4 planes conmutados, donde la ERT aplica a 1 solo plan la tarifa de \$ 1.000 incluyendo IVA, lo anterior es ventaja para la ERT por manejar una tarifa económica frente al proveedor EMCALI.

**Duración del contrato.**

En este aspecto hay similitud ya que los 2 proveedores EMCALI y la ERT aplican un término indefinido de 6 meses.

**Destrate del servicio.**

En este aspecto hay similitud ya que los 2 proveedores EMCALI y la ERT aplican 2 meses de multa por retiro anticipado, en el plan escogido.

**Valor de instalación del servicio.**

En este aspecto hay similitud ya que los 2 proveedores EMCALI y la ERT lo hacen de manera gratuita.

**Valor del plan.**

Los valores de los planes de EMCALI son en un porcentaje más altos que los que maneja ERT, excepto 1 plan, el plan estudiantil con \$ 12.000 + IVA, lo cual es menor que el plan BASICO de ERT en margen muy mínimo, por lo anterior los valores de ERT SON COMPETITIVOS frente a los valores de EMCALI.

**9.3.7 Proveedor ETB,** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrate del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

Este es un proveedor de Internet que tiene su casa matriz en la ciudad de Bogota, solo maneja un solo plan a nivel nacional, opera con planes prepago y por horas, el plan ilimitado que maneja ETB a nivel nacional y aplicado para la ciudad de Cali se compara con el plan INFINITO GOLD de la ERT.

**Acceso.**

Hay similitud en el acceso puesto que la navegación es ilimitada para el plan INFINITO GOLD de la ERT y el plan de ETB.

**Número de correos, capacidad del correo.**

Hay similitud en el número de correos para ETB y ERT, pero hay ventaja por parte de la ERT ya que la capacidad de cada correo es de 20 MB, el plan de ETB es de 10 MB.

**Hosting.**

No hay diferencias en este ítem, ETB y la ERT en sus planes presentan 5 MB HOSTING.

**Hora adicional.**

Los 2 proveedores no aplican hora adicional por ser planes con navegación ilimitada.

**Duración del contrato.**

En la duración del contrato ETB la permanencia mínima es de 1 mes la ERT su permanencia mínima es de 6 meses, por lo tanto hay una ventaja por parte de ETB ya que los usuarios requieren una permanencia mínima en sus contratos con algún proveedor de Internet.

**Destrate del servicio.**

ETB en el destrate no aplica, LA ERT opera con 2 meses de multa, es decir ETB, tiene ventaja en este aspecto ya que no cobraría una tarifa.

**Valor de instalación del servicio.**

En este aspecto hay similitud ya que los 2 proveedores ETB y la ERT lo hacen de manera gratuita.

**Valor del plan.**

El valor que tiene el plan ILIMITADO de ETB es superior al plan INFINITO GOLD de la ERT, lo cual es una ventaja, por lo tanto es competitiva la ERT con su plan INFINITO GOLD con respecto al plan ILIMITADO de ETB.

**9.3.8 Proveedor CALIPSO** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrate del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

CALIPSO es proveedor en las ciudades de BOGOTA, CALI y PEREIRA, en la ciudad de Cali ha diseñado 2 planes para el acceso a Internet conmutado, por lo tanto la ERT tiene una ventaja desde el punto de vista del número de planes.

**Acceso.**

CALIPSO en sus 2 planes son controlados por horas, la ERT tiene ventaja porque posee la mayoría de sus planes con navegación ilimitada.

**Número de correos, capacidad del correo.**

En esta característica CALIPSO y la ERT tienen un promedio de correos igual, pero la capacidad tiene ventaja CALIPSO al tener capacidad de información ilimitada.

**Hosting.**

CALIPSO tiene ventaja en el plan PROFESIONAL el cual incluye 10 MB de Hosting, pero en el otro plan la ERT tiene ventaja en donde un plan incluye 5MB y CALIPSO opera con el Plan FAMILIAR con 2MB de Hosting.

**Hora adicional.**

La ERT tiene ventaja en este ítem al cobrar únicamente en 1 solo plan el valor de \$ 1.000 incluido IVA, CALIPSO cobra en sus 2 planes conmutados \$ 17 pesos + IVA es decir 1183 pesos incluido IVA.

**Duración del contrato.**

CALIPSO tiene establecido en la firma de un contrato para tomar el servicio de acceso a Internet es de una permanencia INDEFINIDA lo cual es una ventaja para esta empresa en donde el usuario se puede retirar en cualquier momento sin pagar ninguna multa, la ERT su duración del contrato es de 6 meses en donde el usuario está sujeto a cumplir irrevocablemente el contrato.

**Destrate del servicio.**

CALIPSO en el destrata no aplica, LA ERT opera con 2 meses de multa, es decir calipso, tiene ventaja en este aspecto ya que no cobraría una tarifa.

**Valor de instalación del servicio.**

En la instalación del servicio la ERT tiene ventaja al no cobrar la instalación, CALIPSO si cobra una tarifa por la instalación de servicio de Internet conmutado.

**Valor del plan.**

Los valores que maneja en los planes de CALIPSO, son relativamente superiores a los planes de la ERT, por lo cual es ventaja para LA ERT.

**9.3.9 Proveedor SPEED** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrata del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

Proveedor de Internet conmutado en la ciudad de Cali, bajo supervisión de Visión Satélite, este proveedor tiene en proyecto el acceso a Internet banda ancha, es decir estará muy próximo a lanzar un portafolio de productos y/o servicios, en el acceso a Internet conmutado solo presenta 1 plan que es el ILIMITADO, por lo tanto la ERT tiene ventaja en el número de planes y cobertura, se hace análisis y comparación con el plan de la ERT, el plan INFINITO EDUNET.

**Acceso.**

Hay similitud en esta característica por parte de SPEED y la ERT.

**Número de correos, capacidad del correo.**

SPEED en su plan ILIMITADO tiene 2 correos lo cual es ventaja para este proveedor, ya que la ERT en su plan infinito EDUNET POSEE 1 correo, la capacidad de información es igual.

**Hosting.**

Hay igualdad en esta característica luego que los 2 proveedores SPEED y la ERT no aplican hosting en estos planes.

**Hora adicional.**

La hora adicional no se aplica puesto que los planes son ilimitados.

**Duración del contrato.**

Hay similitud en este aspecto, los 2 proveedores SPEED y la ERT aplican 6 meses de permanencia mínima en estos planes.

**Destrate del servicio.**

SPEED no aplica destrata en su plan ILIMITADO lo cual es una ventaja para este proveedor, la ERT aplica un destrata de 2 meses.

**Valor de instalación del servicio.**

Hay igualdad en este aspecto en donde estos 2 proveedores SPEED y las ERT lo hacen de manera gratuita.

**Valor del plan.**

Hay una pequeña ventaja por parte de SPEED en el precio de su plan ILIMITADO, lo cual es un poco menor con respecto del plan INFINITO EDUNET de la ERT.

**9.3.10 Proveedor TELESAT** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrata del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

Este proveedor el cual se fusionó con COLDECON-ANDINET sigue trabajando con sus mismas prácticas, TELESAT presenta en estos momentos 9 planes de acceso a Internet conmutado.

**Acceso.**

En la navegación a la superautopista de la información TELESAT tiene ventaja en este aspecto en donde la mayoría de sus planes son con navegación ilimitada.

**Número de correos, capacidad del correo.**

En esta característica la ERT tiene ventaja puesto que 4 planes tienen cada uno 5 buzones y TELESAT en 4 planes tienen menor número de correos.

En la capacidad de información de cada correo se puede observar que hay una pequeña ventaja por parte de TELESAT puesto que presenta 2 planes con correos ilimitados.



**Hosting.**

TELESAT presenta en 3 planes hosting, lo cual es ventaja para este proveedor.

**Hora adicional.**

La hora adicional que aplica TELESAT para su plan CONTROLADO con acceso 20 horas mes, cobra una tarifa superior con respecto al plan BASICO de la ERT, es decir es ventaja para ERT.

**Duración del contrato.**

La duración del contrato aplicada por TELESAT, únicamente aplica para un solo plan 6 meses el resto es con permanencia mínima de 1 año, lo cual para la ERT es ventaja debido a que los usuarios requieren siempre una permanencia mínima de meses.

**Destrate del servicio.**

En este aspecto hay similitud puesto que TELESAT y la ERT, cobran una tarifa por retiro anticipado.

**Valor de instalación del servicio.**

La ERT tiene ventaja ya que la instalación del servicio es gratis, TELESAT, aplica una tarifa para 3 planes conmutados.

**Valor del plan.**

En las tarifas aplicadas por TELESAT para sus planes son superiores a los valores aplicados por la ERT, es decir las tarifas son más económicas en la ERT, lo cual conlleva a una ventaja competitiva.

**9.3.11 Proveedor TUTOPIA** en cuanto al acceso, número de correos, capacidad del correo, hosting, hora adicional, duración del contrato, destrate del servicio, valor instalación del servicio y valor del plan.

Este proveedor que opera a nivel de Latinoamérica, hace presencia en las principales ciudades de Colombia entre ellas CALI, en su portafolio de productos y/o servicios presenta planes de acceso a Internet conmutado por meses.

#### **Acceso.**

Los planes de TUTOPIA todos son con navegación ILIMITADA, por lo tanto es ventaja en este aspecto, la ERT tiene ventaja en el número de planes pero no todos son de acceso ilimitado.

#### **Número de correos, capacidad del correo.**

El número de correos de los planes de TUTOPIA es inferior a los planes de la ERT, y la capacidad de información es igual.

#### **Hosting.**

La ERT adquiere ventaja en esta característica puesto que aplica en algunos de sus planes Hosting, TUTOPIA no aplica esta práctica en sus planes.

#### **Hora adicional.**

TUTOPIA no aplica hora adicional puesto que sus planes son con navegación ILIMITADA, y para la ERT es desventaja ya que posee 1 plan con hora adicional el cual aplica esta característica.

#### **Duración del contrato.**

TUTOPIA tiene establecido en la firma de un contrato para tomar el servicio de acceso a Internet es de una permanencia INDEFINIDA lo cual es una ventaja para esta empresa en donde el usuario se puede retirar en cualquier momento sin pagar ninguna multa, la ERT su duración del contrato es de 6 meses en donde el usuario está sujeto a cumplir irrevocablemente el contrato.

**Valor de instalación del servicio.**

Hay igualdad en este aspecto en donde estos 2 proveedores TUTOPIA y las ERT lo hacen de manera gratuita.

**Valor del plan.**

Las tarifas de TUTOPIA en cuanto al sistema de planes por meses son económicas con respecto a las tarifas aplicadas por la ERT, el cual es una gran ventaja para TUTOPIA.

**9.3.12 Análisis general sobre servicio conmutado.**

♦ Las ventajas actualmente encontradas, técnicamente se refieren al precio, la cual está considerada dentro del rango de buenos precios, por otro lado los correos electrónicos ilimitados, junto con las cuentas de correo deseadas generan una mejor aceptación de los planes.

♦ También se encontró determinar en lo que hace referencia al WEB Hosting en la capacidad en MB que la E.R.T. presenta ventajas en este aspecto.

♦ Dentro del análisis de planes mostrados por la competencia se encontró que hay demasiados planes a nivel local y nacional, especialmente diseñados para grupo puntuales, tales como estudiantiles entre otros.

♦ Con respecto al acceso a Internet se encontró excelentes ventajas ya que ofrecen en su mayoría de planes tiempos ilimitados de acceso a la superautopista de la información.

♦ Mercado con muchas ofertas.

♦ Un inconveniente que se encontró dentro del análisis es que los proveedores de Internet ofrecen planes con los cuales al adquirir una cuenta de acceso tiene 2 logins, es decir, 2 cuentas por el mismo precio.

## **9.4 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES SOBRE EL SERVICIO DE BANDA ANCHA DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES**

### **9.4.1 Proveedor IFX NETWORKS (SERVICIO DEDICADO)**

Únicamente se investigó en las velocidades de 64K Y 128 K con FACTOR DE REUSO 1:1., Este servicio consiste en una conexión a Internet permanente y de alta velocidad a través de tecnologías más modernas que existen en el mercado de las telecomunicaciones.

Este servicio es ideal para empresas que necesitan una conexión veloz y de calidad, IFX ofrece un ancho de banda garantizado contando también con la disponibilidad de reportes de monitoreo que aseguran la calidad del servicio.

IFX opera una de las redes más extensas de América Latina, con presencia en 10 países, cuenta 8 Internet Data Centres y con más de 104 puntos de presencia y puertos de acceso remoto a lo largo de la región.

La red IFX consiste de circuitos de fibra óptica submarina complementados con circuitos físicos que cruzan de país a país, que extiende su alcance final al cliente a través de tecnologías inalámbricas de calidad superior.

### **9.4.2 Proveedor TELECOM (SERVICIO ADSL)**

Este proveedor únicamente opera el servicio de Internet Banda Ancha en las ciudades de NEIVA-IBAGUE-TULUA.

**La tecnología ADSL**, "Asimetric Digital Subscriber Line" o Línea de Abonado Digital Asimétrica es una tecnología que, basada en el par de cobre de la línea telefónica tradicional y normal, la convierte en una línea de alta velocidad.

Emplea los espectros de frecuencia que no son utilizados para el transporte de voz, y que por lo tanto, hasta ahora, no se utilizaban. Abriendo de esta forma un canal adicional de datos, que permite el transporte a alta velocidad de información sin perder las características para la comunicación telefónica tradicional.

A través del servicio de ADSL se podrán desarrollar aplicaciones desde, la navegación por Internet a alta velocidad, video por demanda, transferencia de archivos, transmisión de datos, telefonía en Internet, comercio electrónico, entretenimiento y muchas más aplicaciones que se fundamentan en acceso de banda ancha.

En el servicio ADSL, el envío y recepción de datos se establece desde el ordenador del usuario a través de un módem ADSL. Estos datos pasan por un filtro (splitter), que permite la utilización simultánea del servicio telefónico básico y del servicio ADSL. Es decir, el usuario puede hablar por teléfono a la vez que está navegando por Internet.

### **VENTAJAS ADSL**

- Permite la utilización simultánea del Internet a alta velocidad y del servicio telefónico básico al mismo tiempo.
- La conexión a Internet es permanente y a alta velocidad. Significa que al encender el equipo, ya se está en Internet. No se necesita hacer ninguna llamada de conexión cada vez que inicie una sesión. Simplemente se abre el navegador ó herramienta de correo.
- Acceso a todos los servicios y contenidos que ofrece Internet.
- Acceso a servicios y contenidos de banda ancha.

#### **9.4.3 Proveedor ETB (SERVICIO ADSL)**

Los servicios de Banda Ancha de ETB no aplican para la ciudad de Cali.

#### **9.4.4 Proveedor TELESAT (SERVICIO DEDICADO, REDSI)**

Los planes investigados van desde 64 K hasta 1024 K, los valores aplicados por Telesat su denominación no es en pesos es el DÓLAR AMERICANO.

TELESAT ofrece una solución de conectividad, ideal para empresas con redes pequeñas, medianas y grandes, a través de una conexión permanente a Internet con Radio Enlace, utilizando las últimas tecnologías en comunicaciones de datos.

#### **BENEFICIOS:**

- Conexión permanente a Internet por Radio Enlace.
- No requiere costosas infraestructuras para la instalación de los radios enlaces.
- Disminución drástica de los costos de larga distancia telefónica.
- Comunicaciones en tiempo real de la empresa, reduciendo completamente la utilización del teléfono y garantizando la eficiencia y el buen uso del canal de Internet.
- Control y seguimiento sobre el uso de los empleados le dan a Internet.

#### **9.4.5 Proveedor EMCALI (SERVICIO REDSI)**

La Red Digital de Servicios Integrados RDSI-Emcali, es un avanzado servicio de transmisión digital que le permite establecer comunicaciones simultáneas de datos, voz, imagen y texto al mismo tiempo, a través de un solo medio de transmisión.

La Industria de comunicaciones de datos y teléfonos continuamente cambia para cubrir las demandas de los sistemas de comunicación contemporáneos de teléfonos, vídeo y computadoras. Actualmente, más y más personas tienen una mayor necesidad de comunicarse. Para poder cubrir estas necesidades, los viejos estándares se están actualizando y los nuevos están desarrollándose e implementándose casi diariamente.

#### **9.4.6 Proveedor UNIWEB (SERVICIO DEDICADO, REDSI, CABLE MODEM)**

Este proveedor tiene varias soluciones al acceso a Internet entre ellas están SOLUCIONES DEDICADAS, LINEA REDSI Y CABLE MODEM.

UNIWEB, es el servicio de Internet desarrollado al interior de **UNITEL S.A E.S.P** ofrece una sólida infraestructura de redes en **FIBRA OPTICA** en la ciudad de Cali y en municipios como PALMIRA, BUGA, CARTAGO, GIRARDOT y POPAYAN, lo cual permite ofrecer el mejor desempeño en velocidad a los clientes.

En cuanto a altas velocidades de navegación, UNIWEB ha logrado conectarse al **BACKBONE** en los **EE.UU.** a través de **FIBRA OPTICA**.

#### **CARACTERISTICAS:**

- Conexión a Internet desde MODEM
- Único ISP que ofrece BANDA ANCHA a través de **UNIWEBMAX**, servicio de Internet de alta velocidad a través de CABLEMODEM utilizando la red híbrida de **FIBRA OPTICA** y **CABLE COAXIAL** de **CABLEVISION**.
- Servicio de hospedaje y diseño WEB.

#### **9.4.7 Proveedor CODINET (SERVICIO CABLE MODEM)**

**CODINET** es la unidad de negocios de **CODISERT** encargada de operar, administrar y comercializar servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Buenaventura (Valle). Su principal objetivo es el de facilitar el acceso a la información, al trabajo y al entretenimiento, a través de Internet, a toda la comunidad de Buenaventura.

Para realizar esta labor cuenta con 10 años de experiencia en este campo y una red de transmisión de fibra óptica que cubre más del 85% del área urbana de la ciudad. Nuestros servicios de acceso a Internet a través de Cable módem, utilizan la red de fibra óptica de

**Codisert** para ofrecer el mayor ancho de banda, con el acceso dedicado a Internet por medio de cable módem obtiene las siguientes ventajas:

- Banda Ancha
- Mayor Rapidez
- Tarifa Fija en Pesos
- No utiliza el Teléfono

**9.4.8 Análisis general sobre servicio banda ancha.** En este aspecto no se hizo la comparación respectiva porque los proveedores de servicio de Banda Ancha no operan en las localidades donde opera la E.R.T. sin embargo se hizo hincapié en las tecnologías aplicadas por estos proveedores, el cual a cada proveedor se investigó que tecnología aplica el cual se le dio la definición respectiva, ventajas y otros puntos.

## **9.5 COMPARACION Y ANALISIS SOBRE EL SERVICIO DE HOSTING DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA E.R.T.**

### **9.5.1 COLDECON-ANDINET**

Se puede observar en este tipo de servicio que COLDECON tiene numerosos planes de HOSTING, hay ventaja por parte de la ERT en los precios, en donde COLDECON maneja precios superiores a los de la ERT.

### **9.5.2 EMCALI**

Emcali ofrece también numerosos planes de HOSTING, hay ventaja por parte de este proveedor en cuanto al precio ya que son inferiores a los planes ofrecidos por la ERT, las demás características son relativamente iguales.

### **9.5.3 EPM NET**

Este proveedor únicamente opera el servicio de HOSTING para la ciudad MEDELLIN.



#### **9.5.4 UNIWEB**

Únicamente se hace comparación con el plan BASICO de UNIWEB, en donde la ERT tiene gran ventaja en todas las características.

#### **9.5.5 COLOMSAT**

El proveedor COLOMSAT maneja precios superiores en los planes comerciales de HOSTING que los planes de la ERT, el número de correos son superiores en COLOMSAT, hay una ventaja mínima por parte de COLOMSAT en las demás características.

#### **9.5.6 CALIPSO**

Información no suministrada.

#### **9.5.7 IFX-NETWORKS**

Información no suministrada.

#### **9.5.8 CALI HOSTING**

CALIHOSTING únicamente trabaja con el servicio de HOSTING, maneja numerosos planes, tiene una debilidad que es el tráfico por mes en donde no es ILIMITADO las demás características tiene ventaja esta empresa.

#### **9.5.9 GRAFFINET**

Información no suministrada.

### **9.6 PRINCIPALES PROVEEDORES DE DISEÑO WEB**

Los siguientes proveedores aplican en sus prácticas: EL DISEÑO WEB:

- COLDECON-ANDINET ONLINE
- TELESAT
- COLOMSAT

- EMCALI
- CALIPSO

**Otras compañías dedicadas exclusivamente al diseño Web están:**

**GRAFFINET ONLINE:** empresa dedicada a dar espacios publicitarios en vallas, revistas, portal, con más de 15 años en el mercado local. Graffinet actualmente ofrece la solución adecuada a los requerimientos en la red.

**SERVICIOS QUE PRESTA GRAFFINET.**

- Registro de Dominio.
- Hosting.
- Diseño Gráfico Administración y actualización.
- Soporte Técnico.
- Accesoría y Capacitación.
- Mercadeo y Publicidad (E-commerce).

**CALIHOSTING:** empresa dedicada al desarrollo de sitios Web a nivel local. Entre sus servicios están:

- Registro de Dominio.
- Hosting.
- Diseño Gráfico Administración y actualización.
- Asesoría y Capacitación.

#### **9.6.1 Análisis general sobre Servicio Diseño Web**

En este punto no se hace comparación ya que el proveedor E.R.T. no ofrece este servicio, pero se nombra los principales proveedores que prestan este servicio con algunas ventajas.

## **9.7 COMPARACION Y ANÁLISIS SOBRE EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET PREPAGO DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA E.R.T.**

### **TARJETAS PREPAGO-PROVEEDORES**

Sistema de acceso a Internet con tarjetas prepago lo aplican los siguientes proveedores:

**TELESAT:** TARJETAS PREPAGO AXES

**COLOMSAT:** TARJETA PREPAGO NETCARD

**COLDECON ANDINET ON LINE:** TARJETA PREPAGO VIRTULA NET

**TUTOPIA:** TARJETA PREPAGO TUTOPIA.

En este sistema de acceso a Internet por tarjetas prepago en cuanto al precio hay un promedio igual entre la ERT y los proveedores TUTOPIA- COLDECON ANDINET- COLOMSAT y TELESAT, pero hay una gran desventaja por parte de la ERT en donde su sistema por tarjetas prepago no incluyen correos electrónicos, los proveedores nombrados anteriormente si incluyen este beneficio en el sistema de tarjetas prepago.

**Sistema Prepagado por Meses:** este sistema lo hace TELESAT Y ETB.

Este sistema funciona con planes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, si un usuario adquiere un plan prepago en meses por ejemplo un trimestral la tarifa va ser económica que adquirir un plan por un mes.

## **9.8 COMPARACIÓN Y ANÁLISIS SOBRE EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR DEMANDA DE LOS DIFERENTES PROVEEDORES CON LA E.R.T.**

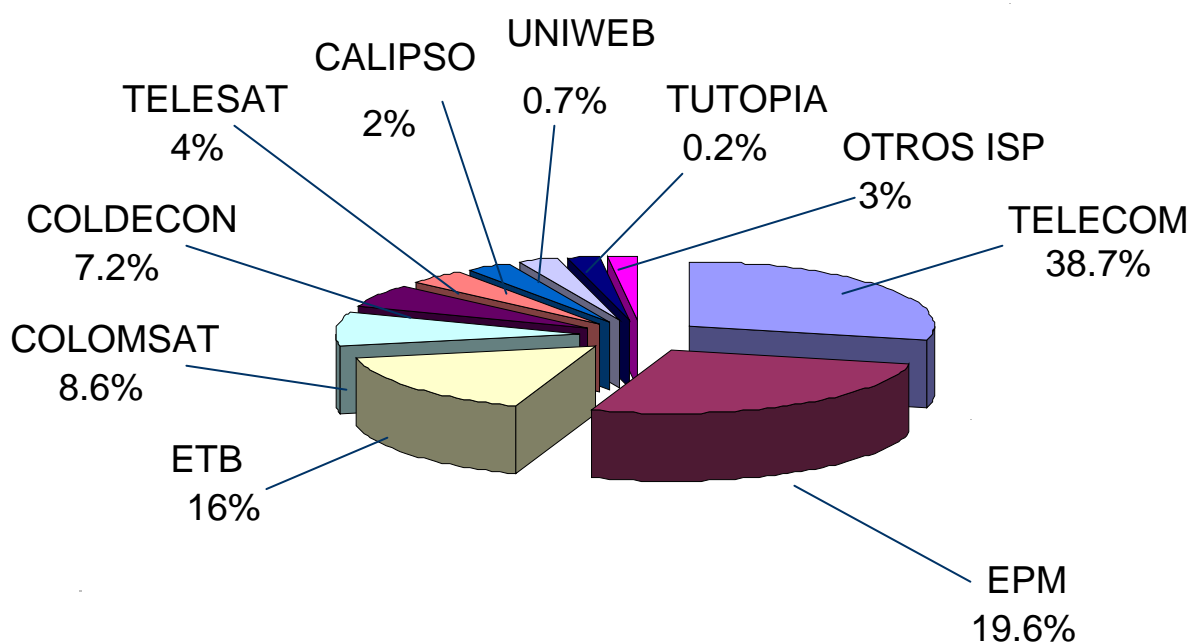
Este servicio lo aplican los siguientes proveedores:

- **EMCALI**
- **TUTOPIA**
- **TELECOM**
- **ETB.**

Este es un servicio en donde únicamente se paga por lo que se navega y la tarifa más económica la tiene la ERT y TUTOPIA lo cual es una ventaja para estos dos proveedores.

## 10. PARTICIPACIÓN DE MERCADO ISP A NIVEL NACIONAL

**Gráfico 1. Participación de Mercado ISP a nivel nacional.**



La división del país por zonas de operación hace que el sector servicio de Internet sea competitivo. La diferencia entre cantidad de usuarios y niveles de facturación indica tarifas diferenciadas de acuerdo al prestador del servicio.

En la participación de mercado a nivel nacional se destaca la presencia del proveedor TELECOM con un 38.7%, en la prestación del servicio de Internet, seguido por los operadores EPM, ETB y COLOMSAT con un porcentaje considerable que los consolida como los mejores proveedores del servicio de Internet en Colombia.

La ERT, por ser una empresa proveedora de servicio de Internet que opera únicamente en el departamento del Valle posee una baja participación de mercado a nivel regional, ya que su competencia directa son COLOMSAT, COLDECON, TELESAT, CALIPSO, EMCALI y

UNIWEB, el cual estos proveedores poseen un porcentaje de participación mucho mayor, el cual la ERT, se ve implicada en comparación con estos proveedores el cual no es competitiva y no muestra ninguna amenaza.

A pesar del crecimiento, la oferta de servicios se sigue concentrando en las principales ciudades del país, y en el nivel regional. Solo unos pocos departamentos muestran una tendencia a incrementar su base instalada de usuarios. Sin embargo, las grandes y medianas capitales de departamentos poseen mercados competitivos, por lo cual los usuarios cuentan con más alternativas de acuerdo con sus necesidades específicas.

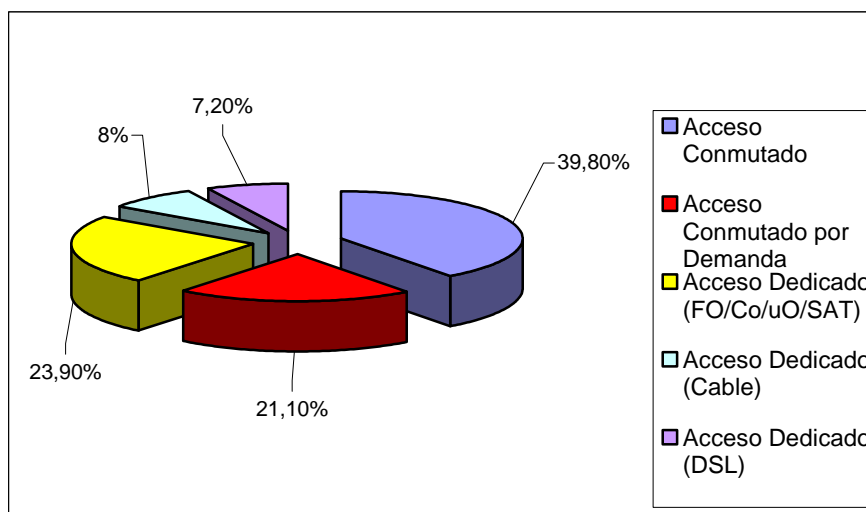
La ERT no está dentro de las alternativas de los consumidores de servicio de Internet, el cual necesita reestructurar su plan de trabajo y buscar estrategias que la empresa se de a conocer a nivel regional y nacional.

## 11. SITUACION ACTUAL DEL MERCADO DEL SERVICIO DE INTERNET EN COLOMBIA

A finales del año 2004 se estima que Colombia contaba con un total de 3.585.688 usuarios de Internet, equivalente a una penetración del 7.91% de la población nacional, continuando la tendencia al incremento en el uso de este servicio en el país.

De acuerdo con la distribución de usuarios por tipo de acceso, el acceso conmutado en sus diferentes modalidades continúa siendo el medio de conexión a Internet más utilizado en Colombia, alcanzando una participación del 60.9%. En este punto cabe destacar la importancia cobrada por los servicios de acceso por demanda, los cuales representan un 21.1% del total de usuarios de Internet en el país.

**Grafico 2. Usuarios de Internet 2004**



A pesar del crecimiento, la oferta de servicios se sigue concentrando en las principales ciudades del país, y en el nivel regional. Solo unos pocos departamentos muestran una tendencia a incrementar su base instalada de usuarios. Sin embargo, las grandes y

medianas capitales de departamentos poseen mercados competitivos, por lo cual los usuarios cuentan con más alternativas de acuerdo con sus necesidades específicas.

### 11.1 EVOLUCION DE USUARIOS DE INTERNET 2003-2004

A lo largo de los últimos años, se observa una tendencia permanente de crecimiento, de la penetración de Internet, la evolución de los servicios de Internet muestra principalmente el comportamiento de sustitución de tecnologías, en el cual los suscriptores conmutados disminuyen en forma importante y los accesos de banda ancha presentan una tendencia al incremento.

**Tabla. Suscriptores de Internet Diciembre 2004.**

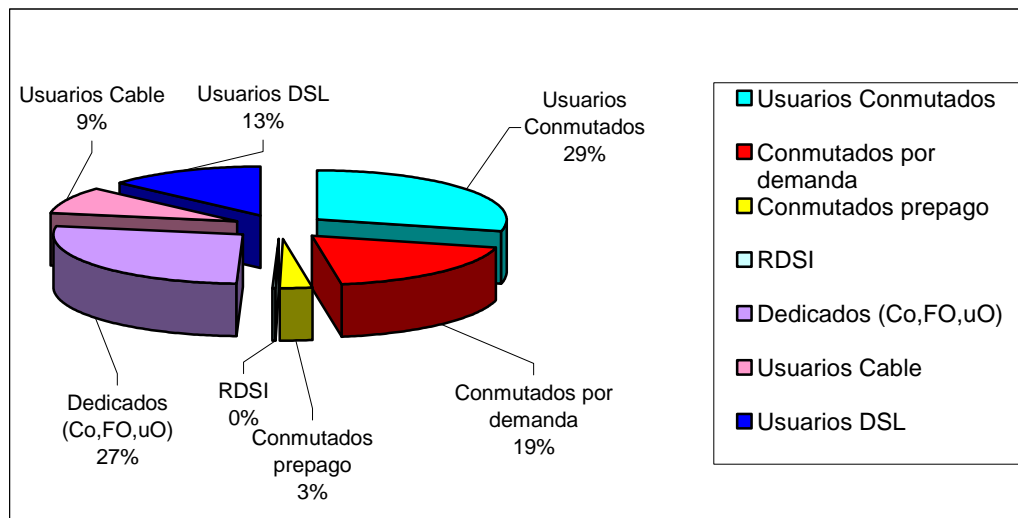
Medio de acceso	Suscriptores
Acceso conmutado por suscripción	369.971
Acceso conmutado por demanda	236.595
Acceso conmutado prepago	35.552
Acceso conmutado vía RDSI	4.116
<b>SUBTOTAL CONMUTADO</b>	<b>646.234</b>
Acceso dedicado (Cobre/uo/sat	6.649
Acceso dedicado cable (fibra/coaxial)	84.987
Acceso dedicado xDSL	35.469
<b>SUBTOTAL DEDICADO</b>	<b>127.105</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>773.339</b>

Durante el año 2004 se presentó un crecimiento importante en el uso de tecnologías ADSL, así como también un crecimiento en el uso de acceso vía cable, lo cual representa una importante señal del despegue de la banda ancha, a pesar que la penetración continua siendo baja en comparación con países de características similares en América Latina.



De otra parte, se observa un decrecimiento en los accesos conmutados en el país en comparación con el período inmediatamente anterior. La causa principal de esta disminución se centra en la modalidad prepago, la cual decreció significativamente durante el último semestre.

**Grafico 3. Distribución de usuarios de Internet por medio de acceso**

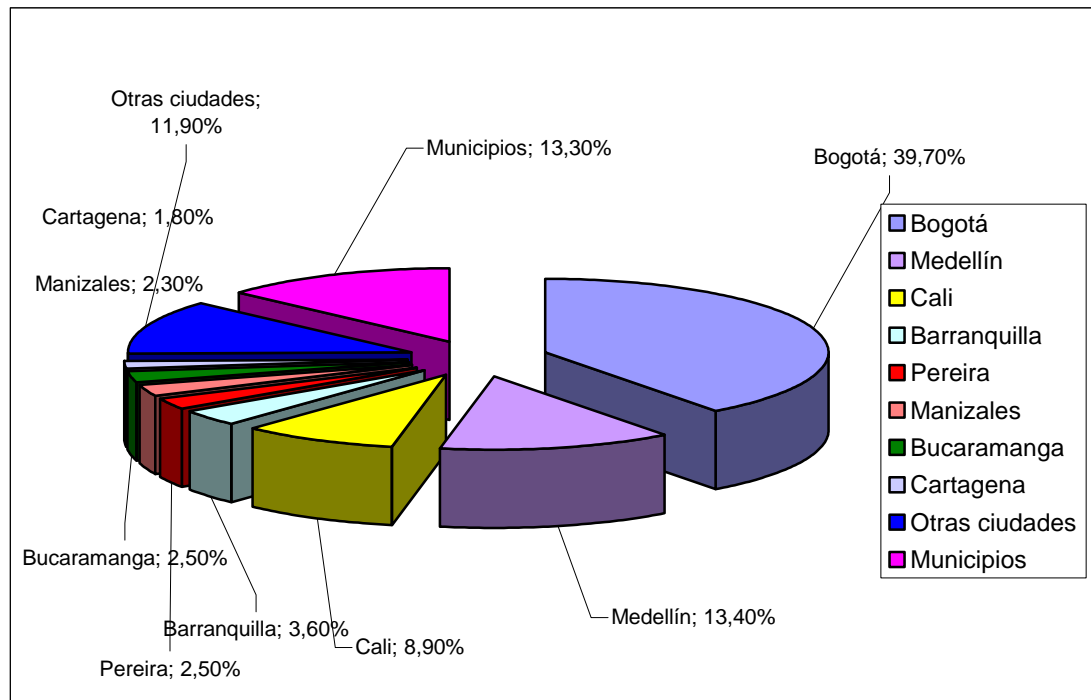


## 11.2 DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA

En cuanto a la distribución geográfica, se sigue manteniendo una alta concentración de suscriptores en las principales ciudades del país. Sin embargo, es también notorio el crecimiento de la penetración de los servicios en el ámbito regional, alcanzando cada vez un número mayor de municipios con suscriptores de Internet. Cabe anotar en este punto que la mayoría de dichos accesos siguen siendo conmutados, mientras que la banda ancha continúa siendo casi desconocida en este segmento.

El principal punto a resaltar se centra en el despegue que muestran los accesos de banda ancha, tanto a través de cable modem como de tecnologías ADSL. Cabe mencionar que ambas tecnologías han tenido un importante desarrollo, aunque al comparar las cifras en el ámbito internacional la penetración es baja.

**Grafico 4. Distribución de suscriptores conmutados**



### **11.3 EVOLUCION ESTIMADA DE USUARIOS DE INTERNET**

En cuanto a los usuarios dedicados vía fibra óptica, cobre o radio, estos aumentaron considerablemente con respecto del semestre anterior, adicionalmente, al considerar la tendencia de aumento en el desarrollo del mercado ADSL, donde los usuarios también aumentaron en un porcentaje considerable en el mismo período, se observa un importante potencial de estas tecnologías hacia el futuro.

### **11.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE SERVICIOS DE BANDA ANCHA EN COLOMBIA**

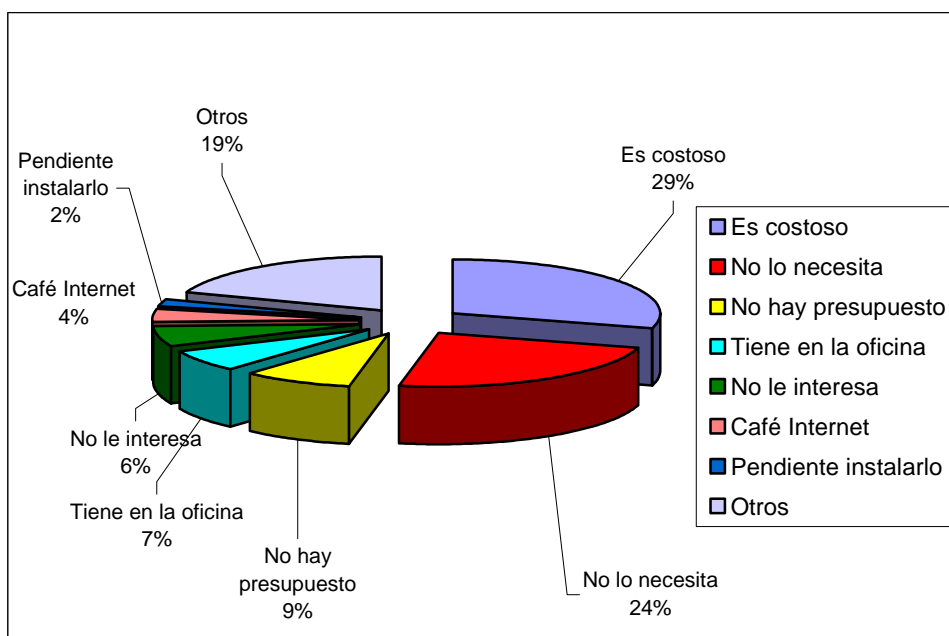
Análisis de los principales resultados obtenidos mediante la investigación de mercados por parte de CINTEL (CENTRO DE INVESTIGACION DE LAS TELECOMUNICACIONES), arroja los siguientes datos:

### 11.4.1 Sector Residencial.

La investigación para el sector residencial, estuvo dirigida a personas mayores de 16 años, que accedieran a Internet y pertenecieran a los estratos 3, 4, 5 y 6 en cada una de las 12 ciudades incluidas dentro del estudio.

Se determinó el porcentaje de personas que cuentan con un computador en el hogar, dentro de lo cual se pudo observar que el 69% cuenta con al menos un computador en la casa, mientras que el 31% restante no, debido en su mayoría, al no tener un presupuesto para la compra de este.

**Gráfico 5. ¿Por qué no son usuarios Internet?**



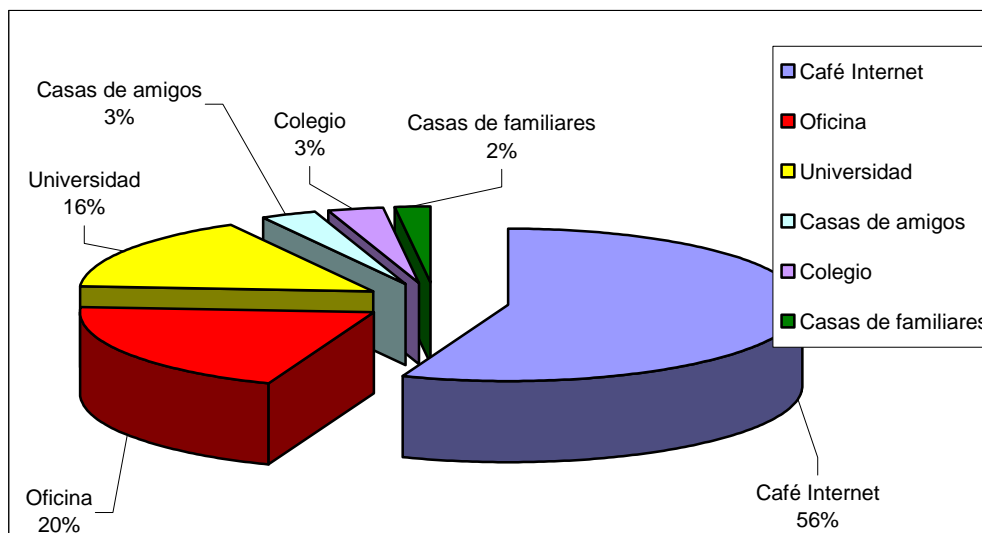
Del 69% de personas que cuentan con un PC en el hogar, la mayoría correspondiente al 73%, cuentan con acceso a Internet.

El estrato 5 y 6 cuenta con el mayor número de personas con acceso a Internet en el hogar.

Por otra parte, del 27% de las personas que no tienen Internet en el hogar pero que cuentan con un computador, el 97.1% navegan en un lugar diferente. Del 2.9% que no tiene en la

actualidad acceso a Internet, pero si tiene computador y no navega en la casa ni en otro lugar, el 67.7% está interesado en tener acceso a Internet.

**Grafico 6. Lugares diferentes a la casa.**



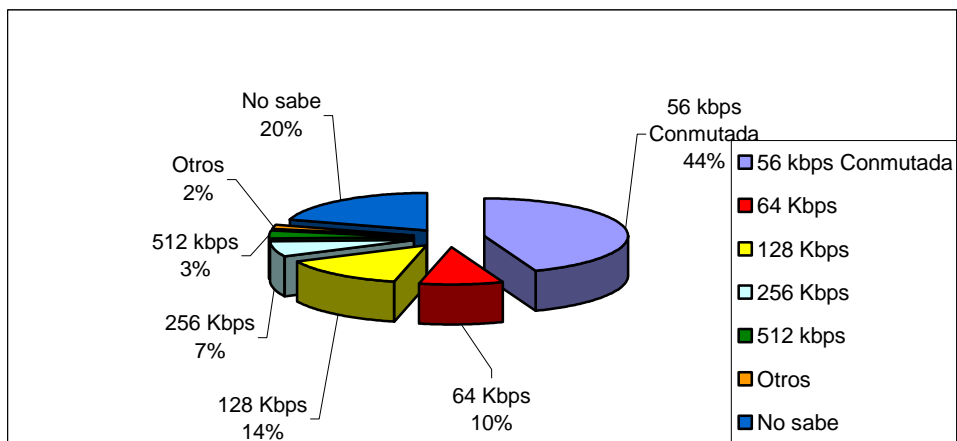
## 11.5 SECTOR CORPORATIVO

### 11.5.1 PYMES:

El 86% de las Pymes consideradas en esta investigación cuentan con acceso a Internet. El sector que presenta el más alto porcentaje de empresas con acceso a Internet es el sector servicios.

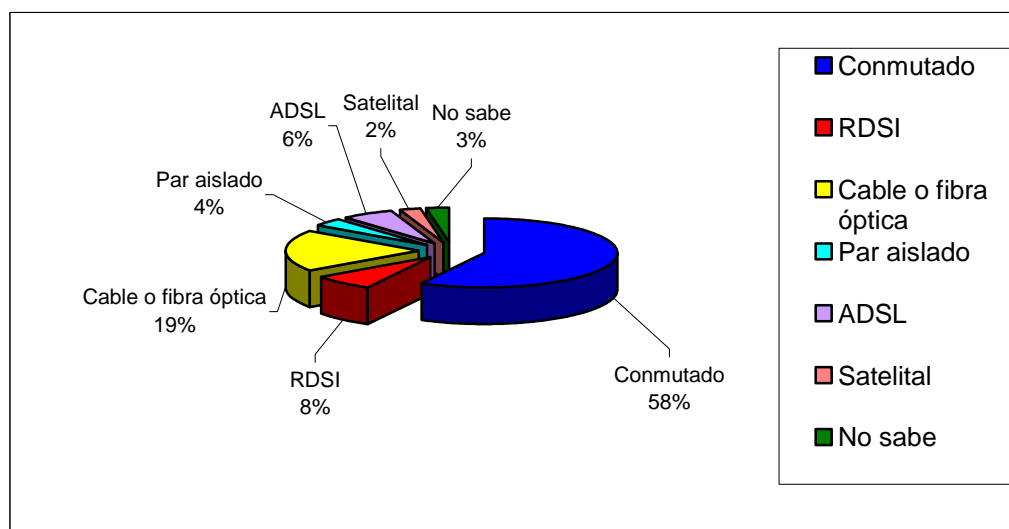
Del 86% de las Pymes que cuentan con acceso a Internet, el 51% lo hace mediante una conexión conmutada y el 49% mediante una conexión dedicada. En los sectores industrial y comercial predomina la conexión conmutada, mientras que el sector servicios la mayoría de las empresas cuentan con una conexión dedicada.

**Grafico 7. Capacidad contratada - PYMES**



El medio de conexión que utilizan las PYMES es en su mayoría acceso conmutado 58%, seguido por el cable MODEM con un 19%.

**Grafico 8. Medios de acceso a Internet - PYMES**

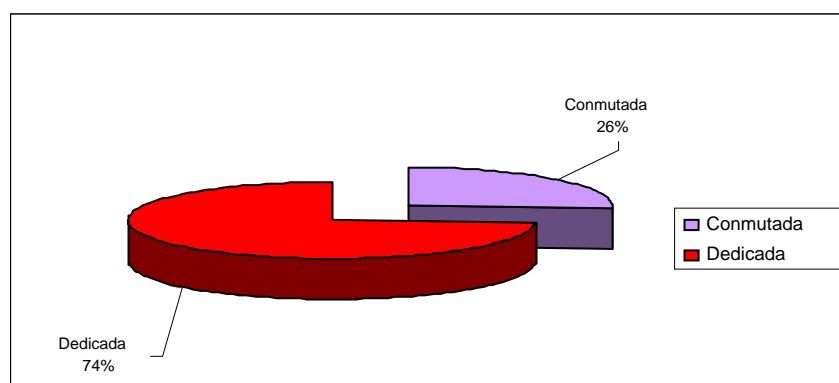


## 11.6 GRANDES EMPRESAS

El 96% de las grandes empresas, poseen una conexión a Internet, lo cual representa una cifra importante de penetración de Internet en el mercado corporativo de grandes empresas.

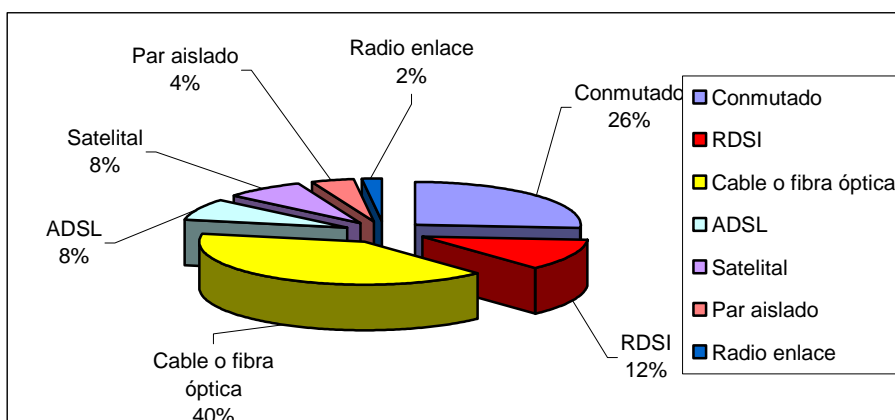
El comportamiento de las grandes empresas es en gran medida diferente al de las Pymes, en donde el 74% de las grandes empresa utilizan una conexión dedicada comparado con solamente el 49% de la Pymes que cuentan con dicha conexión.

**Gráfico 9. Tipo de conexión – Grandes Empresas**

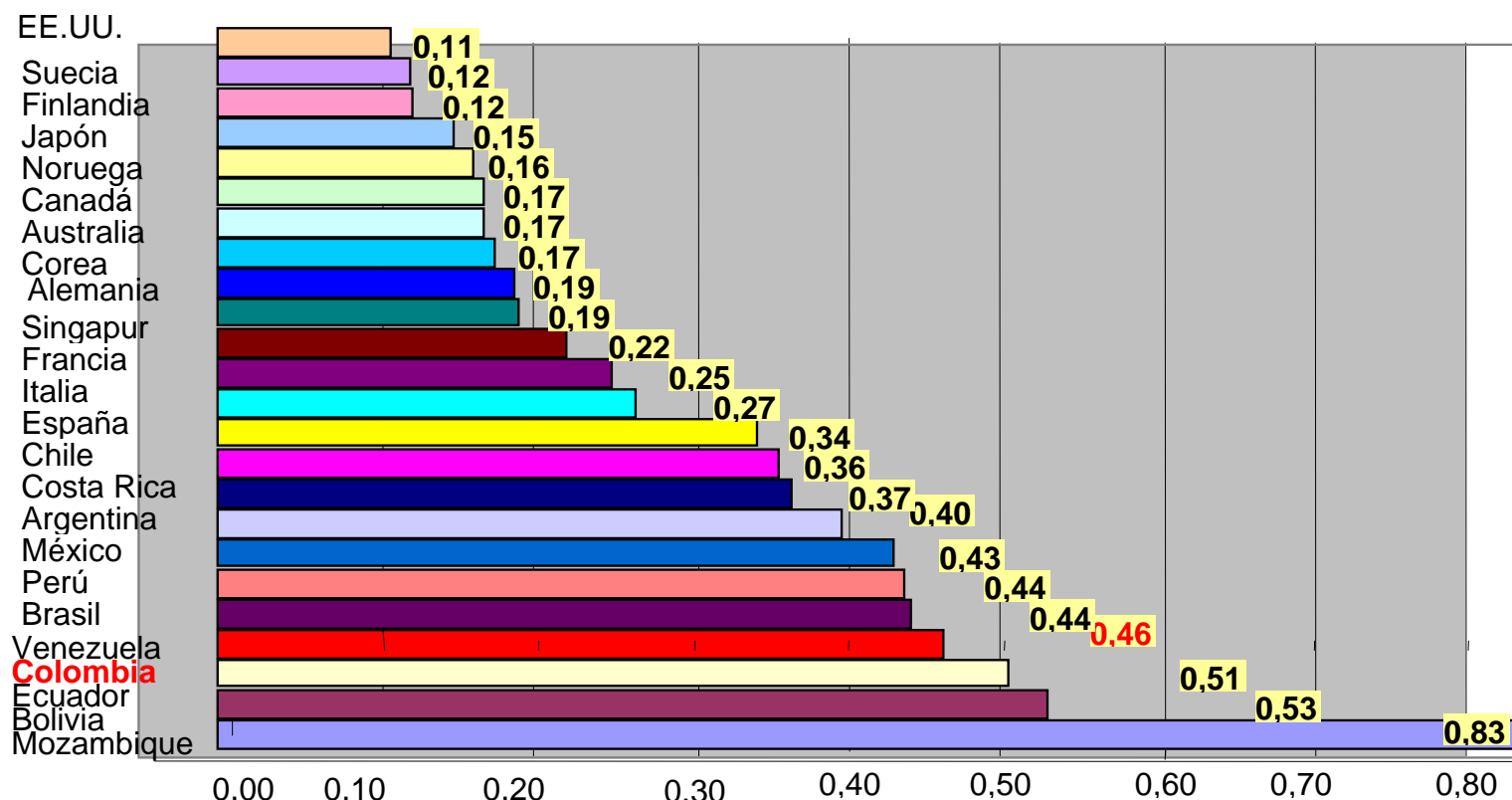


La velocidad contratada más común es 128 Kbps tiene un porcentaje representativo dentro de la capacidad contratada.

**Grafico 10. Medios acceso a Internet – Grandes Empresas**



## 12. COLOMBIA, UNO DE LOS PAISES DEL MUNDO CON MAS ALTA BRECHA DIGITAL

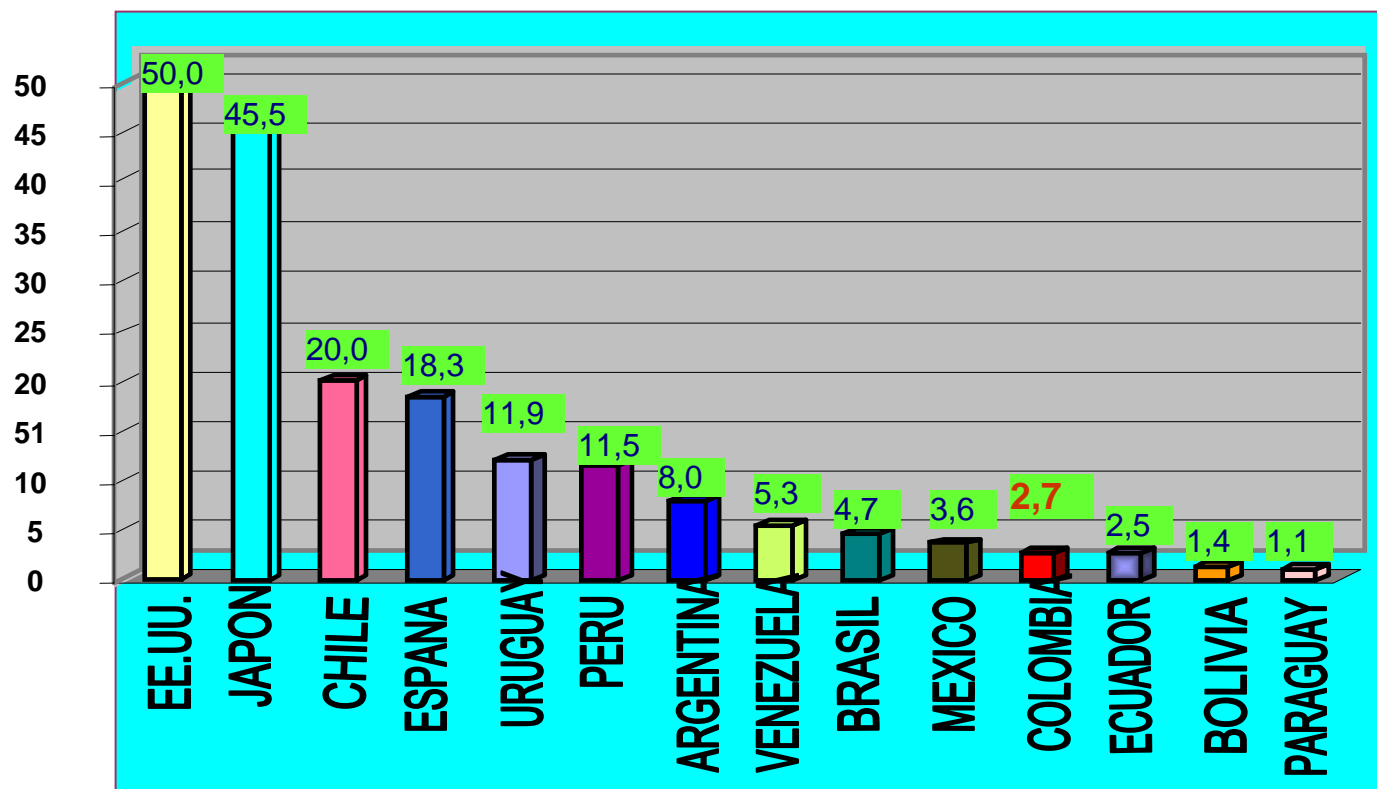


### BRECHA DIGITAL:

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información (NTI) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben como utilizarlas.

La brecha digital puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las NTI. La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática.

## 12.1 BAJA PENETRACIÓN DE INTERNET, COMPARADA CON OTROS PAISES





O P O R T U N I D A D E S	R E S P E C T O  A :	ANALISIS DE LA MATRIZ DOFA		
		EVALUACION ERT Vs PROVEEDORES DE SERVICIO DE INTERNET		
		Mercado	1- Nuevas aplicaciones	COBERTURA POR EXTENDER
			2- Cambios territoriales	El aprovechamiento de una oportunidad para generar mayor rentabilidad y solidez es ampliar la cobertura poco a poco en diferentes departamentos del pais
		Las influencias Culturales	1- La moda, el momento	En al actualidad el Internet es una herramienta muy útil y eficaz en el cual usuarios cada día lo accesan más, por lo tanto es una oportunidad para la ERT en aprovechar al máximo este mercado desarrollando estrategias comerciales óptimas para el crecimien
		Las fuerzas psicológicas	1- Creencias sobre el producto y/o servicio	
		Las fuerzas económicas	1- Los precios bajos	
Disponibilidad Recursos	1- Inyección de capital	INYECCION DE CAPITAL O RECURSOS PARA INNOVACION		
	3- Nueva tecnología	Una oportunidad es que a traves de inversión de capital en la ERT se implementaría el mejoramiento e innovacion de tecnologías modernas de telecomunicaciones el cual estaría a la vanguardia, de acuerdo a este aspecto se presentarían cambios y expansión de la empresa a grandes rasgos.		

D E B I L I D A D E S	R E S P E C T O  A :	ANALISIS DE LA MATRIZ DOFA		
		EVALUACION ERT Vs PROVEEDORES DE SERVICIO DE INTERNET		
		El producto	1- Portafolio de productos	FALTA DE SERVICIOS
			2- Presentación	La ERT posee debilidad en el manejo de diseño web ya que no posee personal para este tipo de servicio, en donde la mayoría de proveedores hacen esta práctica
		El Precio	1- Políticas	
			2- Nivel	
			3- Estrategia	
		Las comunicaciones	1- Mezcla promocional	FALTA DE COMUNICACIÓN
			2- Estrategias Comunicación	Las estrategias de comunicación son deficientes, no conocimiento de la empresa en la ciudad de Cali.
		Las Promociones	1- Frecuencia	
	2- Agresividad			
	3- Novedad			
La Distribución	1- Canales	FALTA DE COBERTURA		
	2- Cubrimiento territorial	A pesar de de la cobertura de la ERT en el valle del cauca, posee una debilidad grande en este aspecto al no prestar el servicio en otros departamentos del país en donde la mayoría de proveedores de Internet lo hacen a nivel nacional		

A M E N A Z A	R E S P E C T O  A :	ANALISIS DE L A MATRIZ DOFA EVALUACION ERT Vs PROVEEDORES DE INTERNET		
		La Competencia	1-Fusiones de proveedores	Las fusiones que se están presentando entre proveedores aumenta la capacidad y eficiencia del negocio en todos los aspectos administrativos, económicos, comerciales etc..en donde la ERT se vería afectada.
		Las influencias Cultural	1- Cómo afectan mi productos	
			2- Son permanentes o temporales	
			3- Son influenciables	
		Las fuerzas psicológicas	1- Crecias sobre el producto	
		Las fuerzas económicas	1-EL TLC	Las transnacionales norteamericanas vendrían a aprovecharse de la infraestructura que las empresas de telecomunicaciones colombianas han construido a lo largo de los años, incluyendo antenas, torres, fibra óptica, centrales telefónicas, estaciones satelitales y conexiones a los cables submarinos, mediante los que se generan las comunicaciones de datos, voz e internet.
Desarrollos Tecnología	1- Tecnología de avanzada	Los proveedores de acceso a internet cada día desarrollan o adoptan tecnologías de última generación el cual los hace fuertes en su género, algunos proveedores utilizan tecnologías de avanzada como es el acceso a internet dedicado con velocidades extremadamente rápida.		

<b>ANALISIS DE LA MATRIZ DOFA</b> EVALUACION ERT Vs PROVEEDORES DE SERVICIO DE INTERNET		
<b>FORTALEZAS</b>	El producto	1- Portafolio de productos
		2- Presentacion
		3- Calidad
	El Precio	1- Politicas
		2- Nivel
		3- Estrategia
	Las comunicaciones	1- Mezcla promocional
		2- Presupuesto
		3- Cubrimiento
	Las Promociones	1- Frecuencia
<b>RESPECTO A:</b>		2- Agresividad
		3- Novedad
	La Distribución	1- Cubrimiento Territorial
		2- Canales
		<b>POLITICA DE PRECIOS "PRECIOS BAJOS"</b> El nivel de precios son lo más bajos del mercado  La estrategia adoptada por la ERT de precios bajos es excelente, por lo tanto es una fortaleza grande con respecto de los demas competidores
		<b>COBERTURA "VALLE DEL CAUCA"</b> La cobertura que maneja la ERT con respecto de la competencia es única ya que los demás proveedores no operan en las localidades donde trabaja la ERT.

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

	(I S P) PROVEEDORES DE SERVICIO DE INTERNET													
CARACTERISTICAS /PROVEEDORES	COLDECON-- ANDINET ON LINE	TELESAT	COLOMSAT	IFX NETWORKS	EMCALI	TELECOM	UNIWEB	EPM	ETB	CODINET	CALIPSO	TUTOPIA	ERT	
TIEMPO DE EXPERIENCIA	7 AÑOS---5 AÑOS	7 AÑOS	13 AÑOS	3 AÑOS Y 6 MESES	10 AÑOS	1 AÑO 8 MESES	8 AÑOS	5 AÑOS	5 AÑOS	10 AÑOS	8 AÑOS	10 AÑOS	8 AÑOS	
ÁREA DE COBERTURA	BOGOTA-CALI- MANIZALES- BUCARAMANGA- IBAGUE- VILLAVICENCIO- GIRARDOT- MEDELLIN- BARRANQUILLA- CARTAGENA- PEREIRA	24 CIUDADES DEL PAIS ENTRE ELLAS BOGOTA-CALI - MEDELLIN- BARRANQUILLA- PEREIRA	CALI-JAMUNDI- YUMBO-TULUA MEDELLIN- BARRANQUILLA- PEREIRA-MANIZALES ARMENIA-IBAGUE- POPAYAN- MANIZALES- BUCARAMANGA- CARTAGENA- VALLEDUPAR-NEIVA MONTERIA	AMERICA LATINA CON PRESENCIA EN ARGENTINA-BRASIL- CHILE-COLOMBIA-EL SALVADOR- EE.UU.GUATEMALA- MEXICO-PANAMA- URUGUAY- VENEZUELA	CALI-JAMUNDI	PRINCIPALES CIUDADES DEL PAIS	CALI-PALMIRA BUGA- CARTAGO- GIRARDOT- POPAYAN	MEDELLIN- BOGOTA- CALI- BARRANQUILLA- BUCARAMANGA	BOGOTA-CALI- MEDELLIN- BARRANQUILLA- BUCARAMANGA STA MARTA-MANIZALES- ARMENIA- VILLAVICENCIO- NEIVA-CARTAGENA- PASTO-IPIALES- PEREIRA	BUENAVENTURA	BOGOTA-CALI- PEREIRA	ARGENTINA- CHILE- COLOMBIA(Barran- quilla-Bogota- Bucaramanga-Cali Manizales-- Medellin)-EL SALVADOR- MEXICO- URUGUAY- GUATEMALA- PANAMA- VENEZUELA	CALI- BUENAVENTURA BUGA-CARTAGO- CAICEDONIA-EL CERRITO-GUACARI- ROLDANILLO- YOTOCO-ZARZAL- AMAIME	
TIEMPO DE SOPORTE	7 x 24	LUNES A VIERNES DE 6 AM A 12 PM- SABADOS DE 7 AM A 12 PM-DOMINGOS Y FESTIVOS DE 8 AM A 10 PM	7 x 24	7 x 24	LUNES A VIERNES DE 8 AM A 9 PM- SABADOS DE 8 AM A 12 M Y DE 1 PM A 5 PM.DOMINGOS DE 10 AM 12 M	7 x 24	7 x 24	7 x 24	7 x 24	7 x 24	7 x 24	HORARIO OFICINA	7 x 24	LUNES A VIERNES DE 7:30 AM A 9 PM- SABADOS DE 8 AM A 6 PM
IMPRESIÓN DE FACTURAS	POR INTERNET	POR INTERNET	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	FACTURACION DIRECTA	
SISTEMA DE FACTURACION	MES ANTICIPADO	MES VENCIDO	MES VENCIDO	MES ANTICIPADO	MES VENCIDO	MES VENCIDO	MES VENCIDO	MES VENCIDO	MES ANTICIPADO	MES VENCIDO	MES VENCIDO	MES VENCIDO	MES ANTICIPADO	
SERVICIOS OFRECIDOS	ACCESO A INTERNET CONMUTADO-LINEA REDSI-DEDICADO- PREPAGO-HOSTING- DISEÑO WEB- SERVICIO BEEPER- CELULARES	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- DEDICADO- INTERNET PREPAGO DISEÑO WEB- CAPACITACION	ACCESO A INTERNET CONMUTADO-BANDA ANCHA ADSL-BANDA ANCHA SATELITAL- CANALES DEDICADOS- TRASMISION DE DATOS-SERVICIO IP- PREPAGO-DISEÑO WEB	ACCESO A INTERNET DEDICADO- HOSTING-DATOS - TELEFONIA	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- DEDICADO- HOSTING- DISEÑO WEB- TELEFONIA BASICA- SERVICIOS PUBLICOS	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- BANDA ANCHA- TELEFONIA BASICA	ACCESO A INTERNET CONMUTADO - BANDA ANCHA HOSTING	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- BANDA ANCHA	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- BANDA ANCHA- LLAMADA POR INTERNET- TELEFONIA	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- BANDA ANCHA	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- BANDA ANCHA- HOSTING- DISEÑO WEB	ACCESO A INTERNET CONMUTADO- BANDA ANCHA- INTERNET PREPAGO	ACCESO A INTERNET CONMUTADO-BANDA ANCHA-INTERNET- PREPAGO-HOSTING- TRANSMISION DE DATOS-TELEFONIA.	

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET CONMUTADO**

PROVEEDORES	EPM NET			COLOMSAT			UNIWEB				
CARACTERISTICAS/ PLANES	PLAN ILIMITADO	PLAN A	PLAN EMPRESARIAL	PLAN ILIMITADO	NOCTURNO	FAMILIAR	BASICO PLUS	ILIMITADO	PYME 100	PYME 200	RUAV
ACCESO	ILIMITADO	20 HORAS	200 HORAS	ILIMITADO	DE 11 PM A 6 AM	120 HORAS	10 HORAS	ILIMITADO	100 HORAS	200 HORAS	ILIMITADO
NUMERO DE CORREOS	1	1	10	3	1	4	1	1	5	15	1
CUENTAS DE ACCESO	1	1	1	1	1	2	INFORMACION NO SUMINISTRADA				
CAPACIDAD DEL CORREO	60 MB	60 MB	60 MB	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	2 MB	2 MB	10 MB	10 MB	2 MB
HOSTING	N.A			5 MB	N.A	N.A	N.A	N.A	5 MB	15 MB	N.A
HORA ADICIONAL	N.A	\$ 1.300	\$ 1.500	N.A	N.A	\$ 20 MIN + IVA	\$1.200	N.A	\$ 845	\$ 520	N.A
DURACION DEL CONTRATO	INDEFINIDO			PERMANENCIA MINIMA 3 MESES			INDEFINIDO	INDEFINIDO	INDEFINIDO	INDEFINIDO	1 AÑO
DESTRATE DEL SERVICIO	N.A			1 MES DE MULTA			N.A				1 MES DE MULTA
VALOR DE INSTALACION DEL SERVICIO	\$ 30.000 + IVA	\$ 30.000 + IVA	\$ 30.000 + IVA	GRATIS			\$10.000	\$10.000	\$ 10.000	\$ 10.000	GRATIS
VALOR DEL PLAN	\$ 27.000 + IVA	\$ 16.500 + IVA	\$ 65.000 + IVA	\$ 22.000 + IVA	\$ 11.000 + IVA	\$ 25.000 + IVA	\$9.500 + IVA	22.000 + IVA	\$ 78.000 + IVA	\$ 150.000 + IVA	\$12.931 + IVA
OBSERVACION											
TELEFONO DE CONTACTO	6608989-018000410200			6082220			6901261-6913000				
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.epm.net.co">www.epm.net.co</a>			<a href="http://www.colomsat.net.co">www.colomsat.net.co</a>			<a href="http://www.uniweb.net.co">www.uniweb.net.co</a>				

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET CONMUTADO**

PROVEEDOR	TELECOM								COLDECON						
CARACTERISTICAS/ PLANES	NAVEGANTES	JOVENES	TRASNOCHADO RES	MICROEMPRES ARIOS	4321	5 HORAS	15 HORAS	25 HORAS	ILIMITADO NACIONAL	ILIMITADO LOCAL	ASOCIATIVOS	DOS LOGINES SIMULTANEOS	NOCHE	PLAN 18/15	PROMOCION ESTUDIANTE
ACCESO	ILIMITADO	LUNES A VIERNES 2 PM A 8 AM FINES DE SEMANA Y FESTIVOS ILIMITADO	LUNES A VIERNES 10 PM A 8 AM FINES DE SEMANA Y FESTIVOS ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	5 HORAS	15 HORAS	25 HORAS	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	LUNES A VIERNES 8 PM A 8 AM SABADOS- DOMINGOS Y FESTIVOS ILIMITADO	18 HORAS	ILIMITADO
NUMERO DE CORREOS	5	3	2	5	N.A	1	1	1	5	5	2	5	1	1	2
CUENTAS DE ACCESO	1	1	1	2	1	1	1	1	1	N.A	N.A	1	1	N.A	N.A
CAPACIDAD DEL CORREO	10 MB	10 MB	10 MB	15 MB	N.A	5 MB	5 MB	5 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB
HOSTING	N.A								5 MB	5 MB	N.A	5 MB	N.A	N.A	N.A
HORA ADICIONAL	N.A								N.A						
DURACION DEL CONTRATO	TERMINO INDEFINIDO								1 AÑO						
DESTRATE DEL SERVICIO	N.A								1 MES DE MULTA						
VALOR DE INSTALACION DEL SERVICIO	GRATIS								GRATIS						
VALOR DEL PLAN	\$ 28.000 + IVA	\$ 24.000 + IVA	\$ 20.000 + IVA	\$ 45.000 + IVA	\$ 56 PESOS EL MINUTO + IVA	\$10.000 + IVA	\$ 15.000 + IVA	\$ 18.000 + IVA	\$25.000 + IVA	\$21.552 + IVA	\$17.500 + IVA	\$38.800 + IVA	\$15.500 + IVA	\$12.940 + IVA	\$17.300 + IVA
OBSERVACION															
TELEFONO DE CONTACTO	18000930930								6613473						
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.internet.telecom.com.co">www.internet.telecom.com.co</a>								<a href="http://www.coldecon.net.co">www.coldecon.net.co</a>						

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET CONMUTADO**

PROVEEDORES	EMCALI							CALIPSO		SPEED
CARACTERISTICAS/ PLANES	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 4	PLAN 10	PLAN 23	PLAN ESTUDIANTEL	PLAN 35	FAMILIAR	PROFESIONAL	ILIMITADO
ACCESO	ILIMITADO	20 HORAS	200 HORAS	100 HORAS	ILIMITADO	20 HORAS	ILIMITADO	60 HORAS	100 HORAS	ILIMITADO
NUMERO DE CORREOS	2	1	ILIMITADO	4	1	1	2	3	5	2
CUENTAS DE ACCESO	1	1	1	1	1	1	1	INFORMACION NO SUMINISTRADA		1
CAPACIDAD DEL CORREO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	10 MB
HOSTING	N.A	N.A	2 MB	2 MB	N.A	N.A	N.A	2 MB	10 MB	N.A
HORA ADICIONAL	N.A	\$28 MIN	\$28 MIN	\$28 MIN	N.A	\$28 MIN	N.A	\$17 MIN	\$17 MIN	N.A
DURACION DEL CONTRATO	PERMANENCIA MINIMA 6 MESES							TERMINO INDEFINIDO		6 MESES DE PERMANENCIA MINIMA
DESTRATE DEL SERVICIO	2 MESES DE MULTA							N.A		N.A
VALOR DE INSTALACION DEL SERVICIO	GRATIS							\$35.000+IVA	\$50.000+IVA	GRATIS
VALOR DEL PLAN	\$25.000 + IVA	\$19.000 + IVA	\$170.000 +IVA	\$ 70.000+IVA	\$ 22.000 + IVA	\$12.000 + IVA	\$ 39.500 + IVA	\$29.000+IVA	\$55.000+IVA	\$ 16.000 ICLUIDO IVA
OBSERVACION										
TELEFONO DE CONTACTO	5242448-8986330							6601043		6848717
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.emcali.net.co">www.emcali.net.co</a> , <a href="http://www.emcali.com.co">www.emcali.com.co</a>							<a href="http://www.calipso.com.co">www.calipso.com.co</a>		<a href="http://www.tengospeed.com">www.tengospeed.com</a>



**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET CONMUTADO**

PROVEEDORES	TELESAT								
CARACTERISTICAS/ PLANES	FAMILIAR	PERSONAL	TELESAT PLUS	TELESAT PLUS EXTREME	FAMILIAR EXTREME	CONTROLADO	PREPAGO ESTUDIANTIL	2 X 1	NOCTURNO DORADO
ACCESO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	20 HORAS	ILIMITADO 6 MESES	ILIMITADO	LUNES A VIERNES DE 8 PM A 7 AM FIN DE SEMANA ILIMITADO
NUMERO DE CORREOS	5	2	1	1	6	1	1	2	1
CUENTAS DE ACCESO	1	1	1	1	1	2	1	2	1
CAPACIDAD DEL CORREO	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB	ILIMITADO	ILIMITADO
HOSTING	3 MB	N.A	N.A	N.A	3 MB	N.A	N.A	3 MB	N.A
HORA ADICIONAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	\$1.072+IVA	N.A	N.A	N.A
DURACION DEL CONTRATO	1 AÑO						6 MESES	1 AÑO	
DESTRATE DEL SERVICIO	VALOR ADICIONAL SEGUN TIEMPO DE RETIRO								
VALOR DE INSTALACION DEL SERVICIO	GRATIS						\$9900 +IVA		
VALOR DEL PLAN	\$ 27.500+IVA	\$ 25.450+IVA	\$ 23.950+IVA	\$ 29.500+IVA	\$ 32.000+IVA	\$ 18.000+IVA	\$ 108.000 + IVA	\$35.000+IVA	\$17.000+IVA
OBSERVACION									
TELEFONO DE CONTACTO	6440400								
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.telesat.com.co">www.telesat.com.co</a>								

EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET

TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET CONMUTADO

PROVEEDORES	ETB					TUTOPIA			
CARACTERISTICAS/ PLANES	ILIMITADO	5 HORAS	12 HORAS	25 HORAS	38 HORAS	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
ACCESO	ILIMITADO	5 HORAS	12 HORAS	25 HORAS	38 HORAS	ILIMITADO			
NUMERO DE CORREOS	5	1	1	1	1	1	1	1	1
CUENTAS DE ACCESO	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CAPACIDAD DEL CORREO	10 MB	5 MB	5 MB	5 MB	5 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB
HOSTING	5 MB	N.A				N.A			
HORA ADICIONAL	N.A	N.A				N.A			
DURACION DEL CONTRATO	1 MES DE PERMANENCIA MINIMA	1 MES DE PERMANENCIA MINIMA				CONTRATO INDEFINIDO			
DESTRATE DEL SERVICIO	N.A					N.A			
VALOR DE INSTALACION DEL SERVICIO	GRATIS					GRATIS			
VALOR DEL PLAN	\$ 28.000 + IVA	\$ 5.000 INCLUIDO IVA	\$ 10.000 INCLUIDO IVA	\$ 20.000 INCLUIDO IVA	\$ 30.000 INCLUIDO IVA	\$ 24.000+IVA	\$65.000+IVA	\$125.000+IVA	\$240.000+IVA
OBSERVACION									
TELEFONO DE CONTACTO	8987200					18000117587			
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.etb.com.co">www.etb.com.co</a>					<a href="http://www.tutopia.com">www.tutopia.com</a>			

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET CONMUTADO**

<b>PROVEEDORES</b>	<b>EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES VALLE DEL CAUCA S.A - E.S.P ( E.R.T)</b>						
<b>CARACTERISTICAS/ PLANES</b>	<b>PLAN INFINITO EDUNET</b>	<b>PLAN INFINITO PLATA</b>	<b>PLAN INFINITO GOLD</b>	<b>PLAN INFINITO PLUS</b>	<b>PLAN BASICO</b>	<b>PLAN CORPORATIVO</b>	<b>PLAN INFINITO KIT</b>
ACCESO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	20 HORAS	ILIMITADO	ILIMITADO
NUMERO DE CORREOS	1	1	5	5	1	5	5
CUENTAS DE ACCESO	1	1	1	1	1	1	1
CAPACIDAD DEL CORREO	10 MB	10 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB
HOSTING	N.A	N.A	5 MB	N.A	N.A	5 MB	N.A
HORA ADICIONAL	N.A	N.A	N.A	N.A	\$ 1.000 IVA INCLUIDO	N.A	N.A
DURACION DEL CONTRATO	PERMANENCIA MINIMA 6 MESES						
DESTRATE DEL SERVICIO	2 MESES DE MULTA						
VALOR DE INSTALACION DEL SERVICIO	GRATIS						
VALOR DEL PLAN	\$ 18.000 IVA INCLUIDO	\$ 24.000 IVA INCLUIDO	\$ 27.000 IVA INCLUIDO	\$ 39.000 IVA INCLUIDO	\$ 15.000 IVA INCLUIDO	5 A 9 CUENTAS \$ 25.650 C/U 10 A 15 CUENTAS \$24.300 C/U 16 o MAS CUENTAS \$22.950 C/U	\$ 85.000 IVA INCLUIDO
OBSERVACION							
TELEFONO DE CONTACTO	6202020						
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.ert.com.co">www.ert.com.co</a>						

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

PROVEEDORES	IFX NETWORKS (DEDICADO) NIVEL DE REUSO 1:1		COLOMSAT(NIVEL DE REUSO 1:1)	UNIWEB (PTO DEDICADO) NIVEL DE REUSO 1:1		UNIWEB (LINEA REDSI) NIVEL DE REUSO 1:8		EMCALI (LINEA REDSI)	
CARACTERISTICAS/ PLANES	64 Kbps	128 kbps	INTERNET DEDICADO	64 Kbps	128 kbps	64 Kbps	128 kbps	64 Kbps	128 kbps
VELOCIDAD	64 Kbps	128 Kbps	128 Kbps	64 Kbps	128 Kbps	64 Kbps	128 Kbps	64 Kbps	128 Kbps
VALOR MENSUAL	\$ US 230 + IVA	\$ US 340 +IVA	\$ 1.300.000 + IVA	\$ 480.000+IVA	\$ 960.000+IVA	\$150.000+IVA	\$200.000+IVA	\$ 120.000 + IVA	\$ 150.000 + IVA
VALOR DE INSTALACION DEL SERVICIO	\$ US 500 + IVA	\$ US 500 + IVA	\$ 1.200.000 + IVA	INFORMACION NO SUMINISTRADA		\$ 10.000+IVA	\$ 10.000+IVA	INFORMACION NO SUMINISTRADA	
HOSTING	50 MB	50 MB	25 MB	5 MB	5 MB	5 MB	5 MB	5 MB	5 MB
ACCESO	ILIMITADO		ILIMITADO	ILIMITADO		ILIMITADO		ILIMITADO	ILIMITADO
CUENTAS CORREO	INFORMACION NO SUMINISTRADA		5	20	30	15	20	10	10
CAPACIDAD DEL CORREO			ILIMITADO	INFORMACION NO SUMINISTRADA		INFORMACION NO SUMINISTRADA		ILIMITADO	ILIMITADO
DURACION DEL CONTRATO	NO DEFINIDO		1 AÑO	1 AÑO		1 AÑO		6 MESES	
TELEFONO DE CONTACTO	6600877		6082220	6901261		6901261		8986330	
PAGINA WEB DE CONTACTO	www.ifxnetworks.com		<a href="http://www.colomsat.net.co">www.colomsat.net.co</a>	<a href="http://www.uniweb.net.co">www.uniweb.net.co</a>		<a href="http://www.uniweb.net.co">www.uniweb.net.co</a>		<a href="http://www.emcali.net.co">www.emcali.net.co</a>	

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

PROVEEDORES	TELESAT GRANDE EMPRESA (NIVEL DE REUSO 1:1)						TELESAT MEDIANA EMPRESA (REDSI)		TELESAT PEQUEÑA EMPRESA (REDSI)		
CARACTERISTICAS/ PLANES	DEDICADO ISP 64 KBPS	DEDICADO ISP 128 KBPS	DEDICADO ISP 256 KBPS	DEDICADO ISP 512 KBPS	DEDICADO ISP 768 KBPS	DEDICADO ISP 1024 KBPS	CORPORATIVO	CORPORATIVO	EMPRESARIAL EXTREME	EMPRESARIAL	2 X 1 EMPRESARIAL
VELOCIDAD	64 Kbps	128 Kbps	256 Kbps	512 Kbps	768 Kbps	1024 Kbps	64 Kbps	128 Kbps	56 Kbps	56 Kbps	56 Kbps
VALOR INSTALACION	\$ US 700+ IVA	\$ US 700+ IVA	\$ US 700+ IVA	\$ US 700+ IVA	\$ US 700+ IVA	\$ US 700+ IVA	GRATIS	GRATIS	\$ 15.000+IVA		
VALOR MENSUAL	\$ US 250+IVA	\$ US 340+IVA	\$ US 490+IVA	\$ US 910+IVA	\$ US 1800+IVA	\$ US 2355+ IVA	\$155.000+IVA	\$197.000+IVA	\$32.000+IVA	\$ 27.450+IVA	\$ 48.000+IVA
HOSTING	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB	30 MB	30 MB	10 MB	10 MB	3 MB	3 MB	3 MB
ACCESO	ILIMITADO						ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
CUENTAS CORREO	21	31	41	61	81	101	20	35	6	6	10
CAPACIDAD DEL CORREO	ILIMITADO						ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	10 MB	10 MB
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.telesat.com.co">www.telesat.com.co</a>										
TELEFONO DE CONTACTO	6440400										
DURACION DEL CONTRATO	2 AÑOS						1 AÑO		6 MESES -1 AÑO		

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

PROVEEDORES	TELECOM ( PLANES TECNOLOGIA ADSL)						ETB (ADSL)	
CARACTERISTICAS/ PLANES	INTERNET BANDA ANCHA 128	INTERNET BANDA ANCHA 256	INTERNET BANDA ANCHA 384	INTERNET BANDA ANCHA 512	INTERNET BANDA ANCHA 768	INTERNET BANDA ANCHA 1024	INTERNET EXTREMO 128	INTERNET EXTREMO 256
VELOCIDAD	128 Kbps	256 Kbps	384 Kbps	512 Kbps	768 Kbps	1024 Kbps	128 Kbps	256 Kbps
VALOR INSTALACION	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$30,000	\$ 30.000
VALOR MENSUAL	\$ 85.000+IVA	\$ 130.000+IVA	\$ 220.000+IVA	\$ 300.000+IVA	\$ 400.000+IVA	\$ 500.000+IVA	\$ 78.000+IVA	\$ 116.000+IVA
HOSTING	N.A						10 MB	10 MB
ACCESO	ILIMITADO						ILIMITADO	
CUENTAS CORREO	5	5	5	10	10	10	5	5
CAPACIDAD DEL CORREO	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB	10 MB	15 MB
PAGINA WEB DE CONTACTO	<a href="http://www.internet.telecom.com.co">www.internet.telecom.com.co</a>						<a href="http://www.etb.com.co">www.etb.com.co</a>	
TELEFONO DE CONTACTO	18000930930						8987200	
DURACION DEL CONTRATO	1 AÑO			1 AÑO			1 AÑO	
DESTRATE DEL SERVICIO	MULTA DE 15 SALARIOS MINIMOS DIARIOS VIGENTES			MULTA DE 30 SALARIOS MINIMOS DIARIOS VIGENTES				
	NO APLICAN PARA LA CIUDAD DE CALI-SOLO PARA NEIVA - IBAGUE - TULUA						NO APLICAN PARA LA CIUDAD DE CALI	

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

<b>PROVEEDORES</b>	<b>UNIWEBMAX (TARIFAS CONTROLADAS POR TRAFICO)</b>					
<b>CARACTERISTICAS/ PLANES</b>	<b>RESIDENCIAL</b>	<b>RESIDENCIAL</b>	<b>CORPORATIVO</b>	<b>CORPORATIVO</b>	<b>PAQUETE ADICIONAL DE 500 Mb</b>	<b>PAQUETE ADICIONAL DE 1000 Mb</b>
<b>VOLUMEN DE TRAFICO POR MES</b>	500 Mbytes	1000 Mbytes	3 Gbytes	5 Gbytes	500 Mb	1000 Mb
<b>COSTO INSTALACION</b>	\$ 90.000 + IVA	\$ 90.000 + IVA	\$ 90.000 + IVA	\$ 90.000 + IVA		
<b>COSTO INSTALACION USUARIO CABLEVISION</b>	\$ 45.000 + IVA	\$ 45.000 + IVA	\$ 45.000 + IVA	\$ 45.000 + IVA		
<b>TARIFA MENSUAL</b>	\$ 86.000 + IVA	\$ 150.000 + IVA	\$ 282.000 + IVA	\$ 450.000 + IVA	\$ 65.000 + IVA	\$ 116.000 + IVA
<b>TARIFA MENSUAL USUARIO CABLEVISION</b>	\$ 65.000 + IVA	\$ 116.000 + IVA	\$ 250.000 + IVA	\$ 360.000 + IVA	\$ 65.000 + IVA	\$ 116.000 + IVA
<b>HOSTING</b>	N.A	2 MB	2 MB	2 MB	N.A	2 MB
<b>CORREOS</b>	N.A	10	10	10	N.A	10
<b>DURACION CONTRATO</b>	1 MES	1 MES	1 MES	1 MES		
<b>ACCESO ILIMITADO ASIMETRICO DE 1024 Kbps EN DESCENSO (hacia el computador) Y 256 Kbps EN ASCENSO (hacia internet).</b>						

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

<b>PROVEEDORES</b>	<b>CODINET(CABLE MODEM)</b>			<b>CODINET (RESIDENCIALES)</b>	
<b>CARACTERISTICAS/ PLANES</b>	<b>BASICO PLUS</b>	<b>EMPRESARIAL</b>	<b>CORPORATIVO</b>	<b>12 HORAS</b>	<b>24 HORAS</b>
<b>VELOCIDAD</b>	64 KB	128 KB	256 KB	64 KB	64 KB
<b>VALOR INSTALACION</b>	CABLE MODEM Y AFILIACION \$ 417.600 INCLUIDO IVA			\$ 169.000 INCLUIDO IVA	
<b>VALOR MENSUAL</b>	\$ 69.600 INCLUIDO IVA PROXIMAMENTE EN \$ 70.000 + IVA	\$ 232.000 INCLUIDO IVA	\$ 348.000 INCLUIDO IVA	\$ 31.400 INCLUIDO IVA	\$ 60.400 INCLUIDO IVA
<b>NUMERO DE CORREOS</b>	2	4	8	2	2
<b>CAPACIDAD DE CORREO</b>	8 MB	8 MB	8 MB	8 MB	8 MB
<b>HOSTING</b>	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
<b>ACCESO</b>	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	8 PM A 8 AM	ILIMITADO
<b>PAGINA WEB DE CONTACTO</b>	<a href="http://www.codinet.net.co">www.codinet.net.co</a>				
<b>TELEFONO DE CONTACTO</b>	2444508 Buenaventura (v)				
<b>DURACION DEL CONTRATO</b>	PERMANENCIA MINIMA 1 AÑO				



**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPARACIÓN SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET PREPAGO**

PROVEEDORES	TARJETA INTERNET PREPAGO AXES DE TELESAT			TARJETA PREPAGO NETCARD DE COLOMSAT					TARJETA INTERNET PREPAGO VIRTUAL NET DE COLDECON ANDINET				TARJETA PREPAGO TUTOPIA		
CARACTERISTICAS/PLAN	\$ 10.000	\$ 20.000	\$ 30.000	\$ 5.000	\$ 10.000	\$ 20.000	\$ 35.000	\$ 40.000	\$ 5.000	\$ 10.000	\$ 20.000	\$ 30.000	\$ 5.000	\$ 10.000	\$29,000
PRESENTACION	\$10,000	\$20,000	\$30,000	\$5,000	\$10,000	\$20,000	\$35,000	\$40,000	\$ 5.000	\$ 10.000	\$ 20.000	\$ 30.000	\$ 5.000	\$ 10.000	\$29,000
HORAS	12	25	1 MES ILIMITADO	5	12	25	ILIMITADO	50	6	15	25	ILIMITADO	350 MIN	750 MIN	ILIMITADO
CORREO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CAPACIDAD DEL CORREO	ILIMITADO			ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	5 MB	5 MB	5 MB	5 MB	20 MB	20 MB	20 MB

PROVEEDORES	TARJETA INTERNET PREPAGO ERT			
CARACTERISTICAS/PLAN	\$ 5.000	\$ 10.000	\$ 20.000	\$29,000
PRESENTACION	\$ 5.000	\$ 10.000	\$ 20.000	\$29,000
HORAS	6	12	25	ILIMITADO
CORREO	N.A			
CAPACIDAD DEL CORREO				

EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MATRIZ COMPARACIÓN SERVICIOS DE INTERNET

TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET PREPAGO

PROVEEDORES		PREPAGO TELESAT		PREPAGO ETB			
CARACTERISTICAS/PLAN		PERSONAL PREPAGO	PERSONAL PREPAGO	1 MES	3 MESES	6 MESES	12 MESES
ACCESO		ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
NUMERO DE CORREOS		1	1	2	2	2	2
CAPACIDAD DEL CORREO		ILIMITADO	ILIMITADO	10 MB	10 MB	10 MB	10 MB
DURACION		1 AÑO	6 MESES	1 MES	3 MESES	6 MESES	1 AÑO
VALOR DEL PLAN		\$22,620	\$23,490	\$29.000 INCLUIDO IVA	\$83.000 INCLUIDO IVA	\$159.000 INCLUIDO IVA	\$304.000 INCLUIDO IVA
SUBTOTAL		271.440 INCLUIDO IVA	140.940 INCLUIDO IVA	\$29.000 INCLUIDO IVA	\$83.000 INCLUIDO IVA	\$159.000 INCLUIDO IVA	\$304.000 INCLUIDO IVA

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPARACIÓN SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: ACCESO A INTERNET X DEMANDA**

PROVEEDORES/CARACTERISTICAS	TUTOPIA	EMCALI	TELECOM	ETB	ERT
VALORES X MINUTO	\$ 50 INCLUIDO IVA INCLUYE INPULSACION Y ACCESO	32 + IVA NO INCLUYE LA INPULSACION	\$ 64.96 INCLUIDO IVA INCLUYE INPULSACION Y ACCESO	\$ 64.96 INCLUIDO IVA INCLUYE INPULSACION Y ACCESO	<b>\$ 50 INCLUIDO IVA INCLUYE INPULSACION Y ACCESO</b>
VALORES X HORA	\$ 3000 INCLUIDO IVA	\$ 2227 INCLUIDO IVA	\$ 3897 INCLUIDO IVA	\$ 3897 INCLUIDO IVA	<b>\$ 3000 INCLUIDO IVA</b>

MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET

TIPO DE SERVICIO: HOSTING  
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

PROVEEDORES	COLDECON						EMCALI							
CARACTERISTICAS/ PLANES	SIN BASE DE DATOS	SIN BASE DE DATOS	SIN BASE DE DATOS	CON BASE DE DATOS	CON BASE DE DATOS	CON BASE DE DATOS	PLAN 02	PLAN 03	PLAN 04	PLAN 05	PLAN 06	PLAN 07	PLAN 08	PLAN 09
MEGAS ESPACIO EN DISCO	6	20	50	50	100	200	10	20	50	100	200	300	400	500
TRAFICO POR MES	ILIMITADO						ILIMITADO							
CORREO	5	5	5	5	10	20	10	10	10	15	30	30	30	50
CUENTA FTP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PRECIO	\$25,000	\$35,000	\$50,000	\$75,000	\$115,000	\$150,000	\$10,000	\$15,000	\$25,000	\$50,000	\$80,000	\$120,000	\$150,000	\$200,000
LOS VALORES NO INCLUYEN IVA														

PROVEEDORES	EPM NET				UNIWEB			COLOMSAT	
CARACTERISTICAS/ PLANES	BASICO	BRONCE	PLATA	ORO	BASICO	PROFESIONAL	CORPORATIVO	ESTRELLA	BASICO
MEGAS ESPACIO EN DISCO	10	50	100	500	50	100	200	25	50
TRAFICO POR MES	ILIMITADO	3 Gb	5 Gb	15 Gb	2 Gb	5 Gb	10 Gb	ILIMITADO	ILIMITADO
CORREO	5	5	10	1	5	10	30	15	40
CUENTA FTP	1	1	1	1	1	3	5	NECESIDAD DEL USUARIO	NECESIDAD DEL USUARIO
PRECIO	\$27,000	\$62,800	\$106,000	\$477,000	\$20,000	\$40,000	\$60,000	\$40,000	\$62,500
LOS VALORES NO INCLUYEN IVA									

PROVEEDORES	CALIHOSTING						ERT		
CARACTERISTICAS/ PLANES	ESTUDIANTIL	PLAN 15	PLAN 25	PLAN 50	PLAN 100	PLAN 200	HOSTING BASICO	HOSTING PRIMARIO	WEB HOSTING
MEGAS ESPACIO EN DISCO	5	15	25	50	100	200	10	20	50
TRAFICO POR MES	300 MB	1 Gb	2 Gb	3 Gb	5 Gb	6 Gb	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
CORREO	2	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	5	5	10
CUENTA FTP	1	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	1	1	1
PRECIO	\$ 50.000 AL AÑO	\$ 15.000	\$ 20.000	\$25.000,000	\$ 35.000	\$ 45.000	\$ 12.000	\$ 16.000	\$ 26.000
LOS VALORES NO INCLUYEN IVA							LOS VALORES NO INCLUYEN IVA		

**EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MATRIZ COMPÁRACION SERVICIOS DE INTERNET**

**TIPO DE SERVICIO: DISEÑO WEB**  
**CARACTERISTICAS DEL SERVICIO**

DISEÑO WEB		CARACTERISTICAS	PRECIOS
COLDECON	PLANES	* Registro de dominio solo .com por 1 año	\$ 450.000 + IVA
PLAN ANDIPLANTILLAS		*Hosting por 1 año	
		*Acceso FTP.	
		* Esquema de navegación: Ej: Quienes somos, Servicios, Productos, Clientes.	
		* Casilla de correo bajo dominio propio	
TELESAT	PLANES	* Registro y administración del nombre de la empresa en internet: www.empresa.com	\$ 2.000.000 A 3.000.0000 + IVA
SOLUCION WEB MICROEMPRESA		* 5 páginas: Bienvenida, Quienes Somos y sus Productos con Imágenes	
		* UN MES de Pauta Publicitaria en www.telesat.com.co con un Banner Superior que mostrará su marca y generará tráfico a su nuevo sitio Web.	
		* 5 buzones de correo	
SOLUCION WEB PYME		* Registro y administración del nombre de la empresa en internet: www.empresa.com	\$ 3.000.000 A 4.000.000 + IVA
		* 8 Paginas: Bienvenida, Información de su Empresa, Productos o Servicios, Promociones, Eventos o Noticias.	
		* Dos meses de Pauta Publicitaria en el portal de Telesat, generando tráfico a su nuevo sitio web y mostrando su marca.	
		* 20 buzones de correo asociados a su dominio (nombre@suempresa.com) para que los entregue a empleados y clientes	
SOLUCION WEB EMPRESARIAL		* Registro y Administración del nombre de su empresa en Internet: www.suempresa.com	\$ 5.000.000 A 6.000.000 + IVA
		* 12 paginas completamente actualizables.	
		* Dos meses de Pauta Publicitaria en el portal de Telesat, generando tráfico a su nuevo sitio web y mostrando su marca.	
		* 20 buzones de correo asociados a su dominio (nombre@suempresa.com) para que los entregue a empleados y clientes.	
		* Un año de Acceso a Internet GRATIS, en el plan Corporativo PC	
CALIPSO	PLANES	* Registro de Dominio por 2 años	\$250.000+IVA
		* El valor aplica para dominios en USA (.com) o en Colombia (.co)	
GRAFFINET ON LINE	PLANES	* Paginas dinámicas: index, Quienes somos. Catálogo de productos y/o servicios (15 páginas), contactenos, servicio al Cliente, etc.	\$ 1.300.000 + IVA
OPCION 1		* Animación en Flash y efectos en el contenido	
		* Registro de Dominio www.suempresa.com	
		* (5) cuentas de correo electrónico	
		* Hosting 50 Megas	
		* Estadística y contador de visitas	
OPCION 2		* Capacitación para la actualización de la web	\$ 2.500.000 + IVA
		* Páginas dinámicas: index, Quiénes somos. Catálogo de productos y/o servicios (20 páginas), contactenos, servicio al Cliente, etc.	
		* Soporte de actualización ( dos actualizaciones )	
		* Animacion en Flash (intro animado)	
		* Contenido multimedia ( Video, sonido )	
		* Registro de Dominio www.suempresa.com	
		* (10) cuentas de correo electrónico	
CALIHOSTING	PLANES	* 1 Sitio Web con máximo links, logo, y máximo 10 imágenes especial para hacer la presentación de la empresa, y el folleto de los productos o servicios de "contactenos"	\$500.000 + IVA (PRIMER AÑO) \$200.000 + IVA (SEGUNDO AÑO )
SITIO WEB		* Nombre de dominio registrado por un año tipo .COM .NET o ORG	
		* Hosting 100 Megas POR UNA AÑO	
		* 2 Horas de inducción personalizada para el manejo del panel de control y los correos electrónicos	

## **15. CONCLUSIONES**

- La empresa muestra una debilidad a grandes rasgos al no tener cobertura a nivel nacional en la prestación del servicio de Internet, es demasiado regional, en el cual tiene un efecto negativo en los intereses administrativos, económicos, financieros entre otros.
- No se conoce demasiado a la empresa en la ciudad de Cali, esta compañía es muy débil en el aspecto de la publicidad, no muestra o no comunica con agresividad su nombre a nivel local, la competencia lo hace de manera constante y eficaz.
- Las empresas competidoras no ven a la ERT como un competidor peligroso o agresivo, por ser una compañía que esta enfocada únicamente en el departamento del Valle del Cauca y no compite de una manera eficaz en la ciudad de Cali.
- El desarrollo tecnológico e investigación es muy lento, ya que no posee personal profesional que se dedique a desarrollos permanentes en la parte de telecomunicaciones.
- La extensión de servicios con valor agregado no lo aplican, el cual es desventaja por lo tanto pierde una serie de beneficios en cuanto a la imagen de la compañía, clientes potenciales entre otros.

## **16. RECOMENDACIONES**

- Buscar ampliar cobertura principalmente a otros departamentos con el objetivo de mejorar y consolidar una compañía con visión hacia el futuro, logrando de esta manera cambios radicales en cuestiones financieras, posicionamiento, imagen, porcentaje de mercado etc.
- Desarrollo tecnológico interno (investigación y desarrollo), contratar personal calificado para desarrollar, innovar tecnologías que estén a la vanguardia de las telecomunicaciones, creando de esta manera un crecimiento continuo de la compañía.
- Realizar Estrategias de comunicación para un mayor conocimiento de usuarios potenciales en cuanto a:

**PUBLICIDAD AGRESIVA (Radio, Televisión, Revistas, Periódicos)**

**CORREO DIRECTO**

**PARTICIPACION EN EVENTOS**

- Buscar la realización de alianzas estratégicas con empresas, universidades, colegios, entidades gubernamentales para la prestación del servicio de Internet continuamente, el cual se obtendrá ingresos fijos.
- Comenzar estrategias de fusión con otros proveedores de servicio de Internet con el propósito de buscar solidez, cobertura, servicio al cliente y lo más importante ser líderes en comercialización de servicios de comunicaciones.

## **BIBLIOGRAFÍA**

MALHOTRA, Naresh K. Investigación de Mercados. Un Enfoque Práctico. 2 ed. México: Pearson Educacion, 2000. 861 p.

MASON, Robert D., LIND, Douglas A. y MARCHAL, William G. Estadística para Administración y Economía. 10 ed. México: Alfaomega, 2001. 794 p.

SCHNARCH KIRBERG, Alejandro. Desarrollo de nuevos productos. Cómo crear y lanzar con éxito nuevos productos y servicios al mercado. 4 ed. Bogotá: Mc Graw Hill, 2004. 458 p.